

**”En voisi enää elää ilman sinua”**

**Tunteet kääntäjien ja teknologisten apuvälineiden vuorovaikutuksessa**

Jenna Pikkarainen  
Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Englannin kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2017

Tampereen yliopisto  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Englannin kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Viestintätieteiden tiedekunta

PIKKARAINEN, JENNA: ”En voisi enää elää ilman sinua”: tunteet kääntäjien ja teknologisten apuvälineiden vuorovaikutuksessa

Pro gradu -tutkielma, 66 sivua + 3 liitesivua, englanninkielinen lyhennelmä 10 sivua  
huhtikuu 2017

---

Tässä tutkielmassa tarkastelen, millaisia tunteita kääntäjien ja heidän käyttämiensä teknologisten apuvälineiden vuorovaikutuksessa syntyy. Tutkimuksen kohteena ovat sekä käytössä syntyvät tunteet että näiden tunteiden suhde Nielsenin (1993) tunnettuihin käytettävyyden osatekijöihin. Tavoitteena on muodostaa kuva siitä, millaisia tunteita teknologisten apuvälineiden käyttö synnyttää ja miten näiden apuvälineiden käytettävyys vaikuttaa käyttäjäkokemuksessa syntyviin tunteisiin. Tutkimus sijoittuu käytettävyyden, käyttäjäkokemuksen ja kääntämisen sosiologian piiriin, sillä tarkastelussa on kääntäjän ja tietokoneen välinen vuorovaikutus.

Käännösala ja kääntäjän ammatti ovat muuttuneet viime vuosikymmenen aikana merkittävästi, ja yksi muutosta vauhdittanut tekijä on teknologisten apuvälineiden nopea kehitys. Uusia teknologisia apuvälineitä, kuten käännösmuistiohjelmia, otetaan yleensä käyttöön tehokkuuden ja tuottavuuden maksimoimiseksi, mutta pelkkä apuvälineiden käyttöönotto ei vielä takaa tavoitteiden toteutumista. Käyttäjäkokemus, tunteet ja muut psyykkiset tekijät ovat keskeisessä osassa siinä, miten hyvin tai huonosti käyttäjät omaksuvat uudet teknologiset apuvälineet käyttöönsä. Tietotekniikan merkityksen kasvaessa myös sen käytön omaksumisen tutkiminen käännösosalalla on entistä tärkeämpää.

Tutkielman aineisto koostuu valtioneuvoston kansliassa työskenteleviltä kääntäjiltä kerätyistä 18 kirjeestä. Kääntäjiä pyydettiin rakkauskirje/erokirjemenetelmää hyödyntäen kirjoittamaan sekä rakkaus- että erokirje tai jompikumpi valitsemalleen teknologисelle apuvälineelle. Tavoitteena oli kerätä tietoa vuorovaikutuksessa syntyvistä tunteista ja asenteista sekä selvittää, mitkä teknologiset apuvälineet herättävät kääntäjissä tunteita.

Aineiston laadullisen sisällönanalyysin perusteella vastaajat suhtautuvat teknologisiin apuvälineisiin ja erityisesti käännösmuistiohjelma Trados Studioon valtaosin positiivisesti, sillä suurin osa kirjeistä oli rakkauskirjeitä, jotka oli osoitettu tälle ohjelmalle. Käytettävyyden osatekijöistä eniten niin positiivisten kuin negatiivistenkin tunteiden ilmauksia synnytti teknologisten apuvälineiden tehokkuus tai tehottomuus, mikä voi olla osoitus siitä, että työympäristössä hyvä käyttäjäkokemus syntyy erityisesti tuotteen pragmaattisten eli tehtäväkeskeisten ominaisuuksien ansiosta. Tutkimuksen tulokset ovat samansuuntaisia kuin viime vuosina saadut tulokset kääntäjien ja teknologian välisestä vuorovaikutuksesta: kääntäjät eivät näytä olevan teknologiavastaisia ja käyttävät mielellään tehokkuutta lisääviä apuvälineitä, mutta eivät pidä teknologiasta, jonka käytettävyys on huono.

Avainsanat: käyttäjäkokemus, käytettävyys, tunteet, kääntäjän ja tietokoneen vuorovaikutus

# Sisällys

1 JOHDANTO .....	1
2 MITÄ ON KÄYTTÄJÄKOKEMUS? .....	4
2.1 Käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden suhde .....	4
2.2 Käyttäjäkokemuksen määritelmiä .....	7
2.3 Tämän tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat .....	13
3 Käyttäjän tunteet .....	15
3.1 Käyttäjäkokemuksen tunnesiteen osatekijät .....	15
3.1.1 Mikä tunne on? .....	16
3.1.2 Perustunteet .....	18
3.1.3 Mieliala .....	20
3.1.4 Motivaatio .....	20
3.1.5 Uskomukset .....	21
3.1.6 Tarpeet .....	21
3.2 Käyttäjän tunteiden ja tuotteiden suhde .....	22
4 TEKNOLOGIA, KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUS KÄÄNNÖSTIETEESSÄ ....	24
5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT .....	29
5.1 Tyypillisiä käyttäjäkokemuksen arviointimenetelmiä .....	29
5.2 Tämän tutkielman tavoitteet .....	31
5.3 Tutkimusmenetelmät .....	31
5.3.1 Rakkauskirje/erokirjemenetelmän kuvaus .....	31
5.3.2 Menetelmävalinnan perustelut .....	32
5.4 Tutkimuksen toteutus .....	33
5.4.1 Konteksti: valtioneuvoston kanslia .....	33
5.4.2 Toteutus .....	35
5.4.3 Vastausten analysointi .....	36
6 VASTAAJAT JA KIRJEIDEN SISÄLLÖT .....	37
6.1 Vastaajien taustatiedot .....	37
6.2 Rakkaus- ja erokirjeet ja niiden kohteet .....	40
6.2.1 Aineiston luokittelu .....	41
6.2.2 Kirjeiden merkityssisällöt .....	43
6.4 Trados Studio ja sille osoitetut kirjeet suhteessa Nielsenin osatekijöihin .....	44
6.4.1 Osatekijöihin sopimattomat kirjeet .....	46
6.4.2 Tehokkuus .....	47

6.4.3 Virheettömyys .....	48
6.4.4 Miellyttävyys .....	50
6.4.5 Opittavuus .....	51
6.4.6 Muistettavuus .....	53
6.5 Muille apuvälineille osoitetut kirjeet ja niiden suhde osatekijöihin .....	53
6.6 Yhteenveto .....	56
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	58
LÄHTEET .....	61
LIITTEET .....	67
Liite 1. Aineistonkeruulomake.....	67
English summary	

# 1 JOHDANTO

Käännösala ja kääntäjän ammatti ovat muuttuneet muutaman viime vuosikymmenen aikana merkittävästi ja nopealla tahdilla. Yksi merkittävä muutosta vauhdittanut tekijä on teknologinen kehitys, joka on muuttanut nykypäivän kääntäjän työympäristöä suuntaan, jossa teknologiset apuvälineet ovat saaneet yhä suuremman painoarvon. Ammattimaisen kääntämisen kenttää voikin nykyään luonnehtia kääntäjän ja tietokoneen väliseksi vuorovaikutukseksi (O'Brien 2012). Vaikka kääntämistä ilman minkäänlaisia työkaluja ei koskaan ole ollut olemassakaan, kehitys perinteisestä kynästä ja paperista tietokoneisiin on silti ollut merkittävä muutos. Erityisesti käännösalan tarpeita varten kehitetyt ja jatkuvasti kehittyvät käännösmuisti-, konekäännös- ja esimerkiksi puheentunnistusohjelmat ovat muokanneet niin kääntäjän työympäristöä kuin työskentelytapojakin suuntaan, jota on myös taajaan kritisoitu (ks. esim. Mossop 2006, Bowker 2005, Pym & Gil 2006, Pym 2011). Uudenlaisella työympäristöllä on myös väistämättä vaikutusta työhyvinvointiin ja siihen, miten mielekkääksi kääntäjät kokevat työnsä (Mohammadi Dehcheshmeh 2017). Druganin (2013, 18) mukaan teknologia on myös muuttanut merkittävästi kääntämiseen käytettyä aikaa ja sen myötä oletusta siitä, miten nopeasti käännöstöitä pitäisi tehdä. Kääntäjille suunnattua teknologiaa ja työkaluja onkin kehitetty suurilta osin nopeuden vaatimuksen pohjalta. Samalla on yritetty varmistaa, että käännöksen laatu ei kärsisi jatkuvasta ajanpuutteesta. (Mp.)

Käännösosalalla uusia apuvälineitä otetaankin käyttöön yleensä nopeuden, tehokkuuden ja tuottavuuden maksimoimiseksi, mutta pelkkä apuvälineiden käyttöönotto ei vielä takaa näiden tavoitteiden toteutumista. Tietotekniikan vähäisen käytön ja hyödyntämisen on arveltu olevan syynä niin sanottuun tuottavuusparadoksiin eli siihen, miksi panostukset tietotekniikkaan eivät välttämättä parannakaan yrityksen tuottavuutta vaan saattavat johtaa jopa tappioihin (Venkatesh & Bala 2008, 274). Siksi tietotekniikan monimutkaistuesssa ja tullessa entistä tärkeämmäksi organisaatioiden toiminnalle myös sen käytön omaksumisen tutkiminen on entistä tärkeämpää (mp.). Tuottavuustavoitteiden ja nopeamman työskentelyn saavuttaminen erilaisten teknologisten sovellusten avulla on nykypäivänä tärkeää myös käännösosalalla, ja siksi on perusteltua tutkia kääntäjän ja teknologian vuorovaikutuksessa syntyvää käyttäjäkokemusta, käytettävyyttä ja näihin liittyviä tunteita. Käyttäjäkokemuksella, tunteilla ja muilla psyykkisillä tekijöillä on keskeinen rooli siinä, miten hyvin tai huonosti käyttäjät – ja kääntäjät – omaksuvat uudet teknologiset apuvälineet käyttöön. Esimerkiksi positiivinen ja myönteinen mielentila voi vaikuttaa käyttäjiin käyttötilanteessa jopa niin, että he sietävät pieniä käytettävyysongelmia, kun taas huonosta käytettävyydestä aiheutuva

pettyminen ja turhautuminen voi johtaa tuotteen käytön lopettamiseen kokonaan (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2009). ”Pehmeiksi” miellettyillä tunteilla on täten siis myös merkittävää taloudellista painoarvoa (Koskinen & Ruokonen 2017).

Kääntäjien on kenties yleisesti oletettu olevan jokseenkin teknologiavastainen tai teknologian käyttöönottoon haluton ammattiryhmä, mikä voi toki joissain tapauksissa pitää paikkansa, erityisesti jos kokeneiden kääntäjien työtavat ovat vakiintuneet ja ne on havaittu hyviksi jo ennen teknologisten apuvälineiden käyttöönottoa (esim. Drugan 2013). Viimeaikaiset tutkimukset (esim. LeBlanc 2013, Koskinen & Ruokonen 2017) näyttävät kuitenkin viittaavan enemmänkin siihen, että kääntäjät eivät sinänsä ole yksioikoisen teknologiavastaisia, vaan harmaita hiuksia aiheuttaa teknologisten apuvälineiden heikko käytettävyys tai puutteelliseksi jäävä käyttäjäkokemus ja siitä aiheutuvat kielteiset tunteet. Kääntäjän ja tietokoneen vuorovaikutuksessa kääntäjien tunteet ovat kuitenkin edelleen vähän tutkittu alue (Koskinen & Ruokonen 2017). Myös käytettävyydetutkimuksen kentällä tunteet kattava käyttäjäkokemus (UX, *user experience*) on ollut tutkimuksen kohteena vasta 2000-luvulta lähtien, jolloin kiinnostus laajempaan käytettävyydenäkemykseen ja erityisesti tuotteiden hedonistisiin tekijöihin kuten hauskuuteen, iloon tai mukavuuteen alkoi kasvattaa suosiotaan (Hassenzahl 2004, 31).

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on yhdistää käyttäjäkokemuksen ja kääntäjien tunteiden tutkimus ja tarkastella, millaisia tunteita kääntäjien ja heidän käyttämiensä teknologisten apuvälineiden vuorovaikutuksessa syntyy. Tarkastelussa ovat sekä käytössä syntyvät tunteet itsessään että näiden tunteiden suhde Nielsenin (1993) tunnettuihin käytettävyyden viiteen osatekijään, joita ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys sekä miellyttävyys. Tavoitteena on saavuttaa laajempi ymmärrys siitä, millaisia tunteita teknologisten apuvälineiden käyttö synnyttää ja miten näiden apuvälineiden käytettävyys vaikuttaa käyttäjäkokemuksessa syntyviin tunteisiin. Näiden tavoitteiden pohjalta muotoiltuja tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. Millaisia tunteita kääntäjien ja heidän käyttämänsä teknologisten apuvälineiden vuorovaikutuksessa syntyy?
2. Miten nämä tunteet suhteutuvat käytettävyyteen ja erityisesti Nielsenin käytettävyyden osatekijöihin?

Kääntäjien käyttämistä teknologisista apuvälineistä suurimman painoarvon tähänastisissa tutkimuksissa ovat saaneet käännösmuisti- ja konekäännösohjelmat, joiden hyviä ja huonoja puolia sekä uhkia ja mahdollisuuksia käännösalalle on tuotu esiin niiden yleistymisestä lähtien 1990- ja 2000-luvulla (ks. esim. Christensen & Schjoldager 2010). Kääntäjien käyttämät apuvälineet eivät

kuitenkaan rajoitu vain näihin yksinomaan kääntämisen avuksi suunniteltuihin apuvälineisiin, vaan yleensä kääntäjän teknologinen työympäristö on huomattavasti laajempi ja sisältää niin internetin kuin myös tekstinkäsittelyohjelmia, pikaviestisovelluksia ja esimerkiksi termityökaluja. Varhaisissa tutkimuksissa myöskään kääntäjien omia mielipiteitä tai asenteita teknologisia apuvälineitä kohtaan ei ole juuri otettu huomioon. Käännöstieteessä on kuitenkin erityisesti 2010-luvulta lähtien ollut nähtävissä teknologisen tutkimuksen suhteen painopisteen muutos laajempaan ymmärrykseen teknologiasta esimerkiksi kognitiivisen ergonomian näkökulmasta (ks. esim. Ehrensberger-Dow & Hunziker-Heeb 2016). Ennen kaikkea teknologian käyttö on käyttäjäkokemuksen tutkimisen tapaan alettu ymmärtää *vuorovaikutuksena*, jossa on tärkeää tarkastella myös kääntäjää ja hänen toimijuuttaan (ks. esim. Kenny 2017, Ruokonen & Koskinen (tulossa)).

Myös tämä tutkielma seuraa näitä viimeaikaisia trendejä ja hahmottelee tapaustutkimuksen avulla kuvaa valtioneuvoston kansliassa työskentelevien kääntäjien teknologisesta työympäristöstä. Laadullista, käytettävyydestä tutkimuksen tarpeita varten kehitettyä rakkauskirje/erokirjemenetelmää (Hanington & Martin 2012) hyödyntäen valtioneuvoston kanslian 57:ää ruotsin kielen sekä vieraiden kielten yksikön kääntäjää pyydettiin tammi-helmikuun vaihteessa vuonna 2017 osoittamaan sekä rakkaus- että erokirje valitsemalleen teknologiselle apuvälineelle. Menetelmä sopii erityisesti vuorovaikutuksessa syntyvien tunteiden ja asenteiden esilletuomiseen, ja koska kääntäjille annettiin mahdollisuus itse valita kirjeidensä kohde, menetelmän avulla on mahdollista tarkastella myös laajemmin, millaiset teknologiset apuvälineet herättävät ihastuksen tai vihastuksen tunteita.

Tutkielma koostuu seitsemästä luvusta. Luvussa 2 käsittelen ensin käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden suhdetta, sitten käyttäjäkokemuksen tutkimusta ja teoriaa. Luvussa 3 esittelen erityisesti tämän tutkielman kannalta tärkeää käyttäjäkokemuksen osa-aluetta eli tunteita. Luvussa 4 esitellään teknologian, käytettävyyden käyttäjäkokemuksen tutkimusta käännöstieteessä. Luvussa 5 eritellään tutkielman tavoitteet, tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus. Luvussa 6 tarkastellaan aineistoa, ja luvussa 7 pohditaan tulosten merkitystä, muodostetaan päätelmät sekä arvioidaan tutkimusta.

## 2 MITÄ ON KÄYTTÄJÄKOKEMUS?

Käyttäjäkokemus (UX, *user experience*) on käsite, jota on käytettävyydestutkimuksen alalla määritelty eri tavoin lukuisista eri näkökulmista. Käyttäjäkokemuksesta ei ole olemassa vain yhtä määritelmää, joka kattaisi kaikki ne näkökulmat, joista sitä on tutkittu, vaan tieteenalasta riippuen määritelmien painopiste usein vaihtelee. Tämän vuoksi käyttäjäkokemusta on pidetty myös epämääräisenä ja epäselvänä tutkimusalueena ja *käyttäjäkokemus*-käsitettä höttöisenä muotisanana (ks. esim. Hassenzahl & Tractinsky 2006, Battarbee & Koskinen 2005, Roto 2006). Roton (2006, 18) mukaan suurin osa käytännön tutkimuksesta on keskittynyt siihen, miten hyviä käyttäjäkokemuksia suunnitellaan, mutta harva on yrittänyt määritellä käyttäjäkokemusta itsessään tarkasti. Käyttäjäkokemuksen määritelmien laajuudet ja painopisteet vaihtelevat: osa määritelmistä keskittyy käyttäjän sisäisiin, mentaaliin prosesseihin tuotteen käytön aikana, kun taas toisissa määritelmissä käyttäjäkokemukseen katsotaan kuuluvaksi myös tuotteen ominaisuudet, käyttökonteksti ja käyttäjän aikaisemmat kokemukset käytettävän tuotteen brändistä.<sup>1</sup> Tässä luvussa esittelen käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden suhdetta, niiden eroavaisuuksia sekä muutamia käyttäjäkokemuksen määritelmiä. Tavoitteenani on eri määritelmien avulla luoda kuva siitä, mitä kaikkea käyttäjäkokemus voi pitää sisällään, ja millaisin tavoin käsitettä on lähestytty ja eritelty. Nostan käyttäjäkokemuksen määritelmistä esille erityisesti tunteet, jotka ovat oman tutkielmani keskiössä. Keskityn käyttäjäkokemuksen tunnepuoleen tarkemmin määritelmien käsittelyn jälkeen luvussa 3.

### 2.1 Käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden suhde

Ennen käyttäjäkokemuksen määrittelyä on aiheellista käsitellä käytettävyyttä, joka tulkinnaista riippuen on osa käyttäjäkokemusta tai jonka alle myös käyttäjäkokemuksen käsite asettuu. Käytettävyydestutkimus kuuluu ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen (Human-Computer Interaction, HCI) tutkimuksen piiriin. HCI on 1970-luvulla kehittynyt monitieteinen tutkimussuunta, joka on kiinnostunut siitä, miten ihmiset suunnittelevat, ilmentävät ja käyttävät interaktiivisia tietojärjestelmiä ja miten tietokoneet vaikuttavat niin yksilöihin, organisaatioihin kuin yhteiskuntaankin. Perinteisiä ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen tutkimuksen kohteita on ollut esimerkiksi informaation saatavuuden ja parempien viestintämuotojen kehittäminen. (Myers, Holland & Cruz 1996.)

---

<sup>1</sup> Määritelmien kirjoja kuvastaa esimerkiksi sivusto <http://www.allaboutux.org/ux-definitions>, jossa esitellään 27 toisistaan enemmän tai vähemmän eriävää määritelmää käyttäjäkokemukselle.



Myös käytettävyydessä on kyse ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksesta, sillä käytettävyys tuotteen ominaisuutena kuvaa sitä, miten sujuvasti tuotteen toimintoja käyttäjä käyttää päästäkseen haluamaansa päämäärään (Kuutti 2003, 13). Käytettävyys on siis yksinkertaista tuotteen käytön vaivattomuutta määritellyssä käyttökontekstissa. Kansainvälisiä standardeja tuottavan ISO-järjestön standardin (ISO-9241-11) mukaan käytettävyydellä tarkoitetaan tarkemmin sitä, miten hyvin tietty käyttäjä voi tuotteen avulla saavuttaa tavoitteensa tuloksellisesti, tehokkaasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla kulloisessakin käyttökontekstissa (Ovaska, Aula & Majaranta 2005, 4). Käytettävyystutkimuksen lähtökohtana onkin 1970-luvulta peräisin oleva hokema: *Tunne käyttäjä!* (Ovaska ym. 2005, 2.) Vaikka perinteinen käytettävyystutkimus keskittyykin yleensä enemmän tuotteeseen ja sen ominaisuuksiin kuin käyttäjään, käytettävyydellä ja käyttäjäkokemuksella on ilmeinen suhde. Toisaalta käyttäjäkokemuksen voidaan katsoa olevan osa käytettävyyttä ja erityisesti käytettävyystutkimuksen 2000-luvun alusta lähtien tapahtunutta painopisteen muutosta tuotteen käytettävyydestä sen herättämiin tunteisiin ja affekteihin. Toisaalta taas käytettävyyden voidaan katsoa olevan yksi käyttäjäkokemukseen vaikuttavista osatekijöistä esimerkiksi käyttäjän tarpeiden ohella (esim. Sinkkonen ym. 2009, 249). Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen määritelmät palautuvatkin jossain määrin toisiinsa, sillä tuotteen käytettävyys vaikuttaa väistämättä käyttäjäkokemukseen, ja hyvää tai huonoa käytettävyyttä on vaikea määritellä ilman tietoa käyttäjäkokemuksesta. Jos tuote ei ole käytettävä, on hyvin epätodennäköistä, että se voisi siitä huolimatta tuottaa hyvän käyttäjäkokemuksen, olivat käyttäjän motiivit tai tarpeet millaisia tahansa. Käytettävyyttä voikin pitää lopulta käyttäjän subjektiivisena kokemuksena tuotteen käyttämisestä (Suojanen, K. Koskinen & Tuominen 2015, 14). Siksi on tärkeää kerätä tietoa myös käyttäjäkokemuksesta. Käyttäjäkokemuksen tutkimuksen erityispiirteenä verrattuna perinteiseen käytettävyystutkimukseen voi pitää sitä, että käyttäjäkokemuksessa nostetaan esiin myös tuotteen kanssa vuorovaikutuksessa koetut positiiviset tunteet, kuten hauskuus ja ylpeys, siinä missä käytettävyydessä on yleensä keskitytty tyytymättömyyden ja turhautumisen estämiseen (Hassenzahl & Tractinsky 2006, 93).

Käytettävyystutkimuskaan ei silti ole vain käyttöliittymän yksiulotteista tarkastelua, vaan siihen liittyy useita komponentteja. Kuuluisimmat ja näistä useimmin käytetyt lienevät käytettävyystutkimuksen uranuurtaja Jakob Nielsenin (1993) määrittelemät käytettävyyden osatekijät, jotka ovat

1. Opittavuus (*learnability*)
2. Tehokkuus (*efficiency*)
3. Muistettavuus (*memorability*)

4. Virheettömyys (*errors*)

5. Miellyttävyys (*satisfaction*)

**Opittavuus** tarkoittaa sitä, että tuotteen käytön on oltava helppo oppia, jotta käyttäjä voi aloittaa sen parissa työskentelyn nopeasti ja saada myös tuloksia aikaan. Opittavuutta voidaan pitää yhtenä keskeisenä käytettävyyden tekijänä, ja sen avulla käytettävyyttä on myös helppo mitata. Opittavuuden osatekijää tarkastellessa on huomioitava, että uuden tuotteen tai järjestelmän oppiminen on usein alussa nopeaa, mutta tasaantuu, kun tuotteen käyttö hiljalleen opitaan.

**Tehokkuus** tarkastelee sitä, miten korkean tuottavuuden käyttäjä voi saavuttaa sen jälkeen, kun hän on oppinut tuotteen käytön tietyllä tasolla. Oppimistasoa voidaan tarkastella esimerkiksi sen kautta, miten kauan käyttäjä on käyttänyt tuotetta, ja tehokkuutta voidaan arvioida esimerkiksi mittaamalla aika, joka kuluu määritellyn tehtävän suorittamiseen.

**Muistettavuus** viittaa siihen, että tuotteen käytön olisi oltava helposti muistettava. Tällöin käyttäjä voi palata tuotteen pariin ja muistaa sen toiminnot, vaikka hän ei olisikaan käyttänyt tuotetta hetkeen. Muistettavuuden osatekijä korostuu erityisesti, kun tarkastellaan satunnaisia käyttäjiä, mutta osatekijä on merkityksellinen esimerkiksi lomalta palaavien työntekijöidenkin kannalta. Muistettavuutta tarkastellaan Nielsenin mukaan usein käytettävyyden arvioinnissa harvemmin kuin muita osatekijöitä.

**Virheettömyys** tarkoittaa sitä, että käyttäjän tulisi tehdä tuotetta käyttäessään mahdollisimman vähän virheitä eli toimintoja, jotka eivät johda haluttuun lopputulokseen. Jos käyttäjä tekee virheitä, niiden pitäisi olla helposti korjattavissa, eikä isoja, vakavia virheitä saisi tapahtua.

**Miellyttävyys** tarkoittaa sitä, että tuotteen käytön tulee olla sen käyttäjälle miellyttävää. Käyttäjien on siis pidettävä tuotteesta ja koettava tyytyväisyyttä sitä käyttäessään. Tyytyväisyyden osatekijää mitataan useimmiten erilaisilla kyselykaavakkeilla, ja esimerkiksi Likert-asteikon käyttäminen on suosittu menetelmä. Siinä käyttäjä arvioi erilaisten väitteiden paikkansapitävyyttä omien kokemustensa perusteella. (Nielsen 1993, 26–35.)

Näistä viidestä osatekijästä erityisesti miellyttävyys voidaan katsoa olevan olennainen osa myös käyttäjäkokemuksen tutkimusta, sillä se tunnustaa myös tuotteen kanssa vuorovaikutuksessa koetut positiiviset tunteet. Yleisesti käyttäjäkokemukseen liittyvät tavoitteet eroavat käytettävyydestä tavoitteista siinä, että käyttäjäkokemuksessa keskitytään siihen, miten käyttäjät kokevat vuorovaikutteisen tuotteen omasta näkökulmastaan, kun taas käytettävyydessä tavoitteena on määritellä, kuinka

hyödyllinen ja tuottava tietty järjestelmä on itsessään (Preece, Rogers & Sharp 2002, 19). Käytettävyys ja käyttäjäkokemus voidaan siis mieltää ihmisen ja koneen välisen vuorovaikutuksen tarkastelun eri puoliksi, jossa ensimmäisessä keskiössä on järjestelmä tai tuote ja jälkimmäisessä käyttäjän kokemus kyseisestä tuotteesta.

## 2.2 Käyttäjäkokemuksen määritelmiä

Esimerkiksi Gabriel-Petit (UXmatters) määrittelee käyttäjäkokemuksen sivustonsa sanastossa seuraavalla tavalla:

[User experience] comprehends all aspects of digital products and services that users experience directly—and perceive, learn, and use—including products’ form, behavior, and content, but also encompassing users’ broader brand experience and the response that experience evokes in them. Key factors contributing to the quality of users’ experience of products are learnability, usability, usefulness, and aesthetic appeal.

Gabriel-Petit’n mukaan käyttäjäkokemus käsittää siis kaikki digitaalisten tuotteiden ja palveluiden osatekijät, jotka käyttävät kokevat suoraan, ja joita käyttäjät vastaanottavat, oppivat ja käyttävät. Näihin tekijöihin sisältyy niin tuotteiden muoto, käyttäytyminen kuin sisältökin, mutta niiden lisäksi käyttäjäkokemus kattaa myös käyttäjien laajemman brändikokemuksen ja sen vasteen, jonka käyttö heissä herättää. Tärkeimpiä käyttäjän kokemuksen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat opittavuus, käytettävyys, hyödyllisyys ja estetiikka, jotka ovat hyvin lähellä esimerkiksi Nielsenin (1993) määrittelemiä käytettävyyden osatekijöitä. Suojanen ym. (2015, 25) huomauttaakin, että määritellään tärkeimpiä kokemuksen laatuun vaikuttavia tekijöitä Gabriel-Petit palaa osaltaan takaisin perinteiseen käytettävyyden määritelmään, joka keskittyy tuotteen ominaisuuksiin. Vaikka Gabriel-Petit’n luettelemiin osatekijöihin sisältyy myös vaste, jonka tuotteen käyttö käyttäjissään herättää, hän ei varsinaisesti keskity näihin (tunne)vasteisiin. Koska itse olen tässä tutkielmassa kiinnostunut nimenomaan käyttäjien sisäisistä mentaalisista prosesseista ja tunteista, Gabriel-Petit’n tuotteen ominaisuuksiin keskittyvä määritelmä on tässä tapauksessa sisällöltään liian suppea, eikä tarjoa kovinkaan kattavaa kuvaa käyttäjäkokemuksesta.

Kuten käytettävyydelle, myös käyttäjäkokemukselle on määritelty ISO-standardi (ISO 9241-210), jossa käyttäjäkokemuksen määritellään koostuvan käyttäjän tunteista, mieltymyksistä, uskomuksista, fyysisistä ja psyykkisistä vasteista, käyttäytymisestä sekä aikaansaannoksista, jotka syntyvät ennen käyttöä, sen aikana sekä käytön jälkeen. Standardissa otetaan huomioon käyttäjän sisäiset mentaaliset prosessit, mutta toisaalta standardissa ei juurikaan eritellä esimerkiksi sitä, miten käyttäjäkokemus muodostuu ennen käyttöä ja sen jälkeen.

Käyttäjäkokemukseen laajemman, käyttäjäpainotteisemman määritelmän tarjoaa Hassenzahl (2008), jonka mukaan käyttäjäkokemus kattaa kaikki tuotteen ja käyttäjän välisen vuorovaikutuksen aspektit. Hassenzahl purkaa käyttäjäkokemus-käsitteen ensin osiin ja aloittaa kokemuksen määrittelystä, joka hänen mukaansa on jatkuvaa, käynnissä olevan toiminnan reflektointia. Kun kiinnostuksen kohteena ei ole pelkkä kokemus vaan kokemus, joka liittyy interaktiivisiin tuotteisiin, tällaisia tapahtumia voidaan kutsua ihmisen ja tuotteen väliseksi vuorovaikutukseksi. Hassenzahl korostaa käyttäjäkokemuksen subjektiivisuutta, tilannesidonnaisuutta sekä käyttäjäkokemuksessa jatkuvasti läsnä olevaa hetkellistä tunnetta miellyttävyydestä tai ”kivusta”, jonka voimakkuus vaihtelee. Tämä jatkuva, arvioiva hyvä-huono-tunne säätelee ihmisen käyttäytymistä, ja minkä tahansa tapahtuman aikana voimme kysyä itseltämme, miten hyvältä tai huonolta meistä siinä hetkessä tuntuu. Tämä arviointi puolestaan toimii pohjana esimerkiksi sille, jatkammeko vai lopetammeko jonkin toiminnan (esimerkiksi tuotteen käytön). Hassenzahl (2008) määrittelee käyttäjäkokemuksen siis hetkittäiseksi, ensisijaisesti arvioivaksi tunteeksi (hyvä-huono) silloin, kun ihminen on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. Tämän määritelmän myötä käyttäjäkokemuksen keskiöön nousevat ihmiset ja tunteet, eli käytön subjektiivinen osa, tuotteen ja sen materiaalien sijaan. Käyttäjäkokemus on ennen kaikkea subjektiivista, minkä vuoksi käyttäjän kokemus voi erota merkittävästi suunnittelijan kokemuksesta. Erilaiset henkilökohtaiset tekijät synnyttävät eroja eri yksilöiden kokemusten välillä, ja eroja aiheuttavat myös erilaiset käyttötilanteet. Kokemukset myös muuttuvat ja kehittyvät ajan kuluessa. (Hassenzahl 2004, 41; Hassenzahl 2008.)

Hassenzahlin (2008) mukaan hyvä käyttäjäkokemus edellyttää sekä *pragmaattisten* että *hedonisten* tekijöiden täyttymistä. Pragmaattiset tekijät liittyvät ensisijaisesti tuotteen tehtäväkeskeisiin ominaisuuksiin, eli sen käytettävyyteen ja hyödyllisyyteen (*do-goals*). Hedoniset tekijät taas keskittyvät enemmän yksilön tarpeisiin, niin sanottuihin olemisen tavoitteisiin (*be-goals*), joita ovat esimerkiksi kompetenssin, itseilmaisun, vuorovaikutuksen ja stimulaation tarpeet. Parhaimmillaan tuotteen pragmaattiset tekijät edesauttavat hedonisten tekijöiden eli olemisen tavoitteiden toteutumista, jolloin syntyy positiivinen kokemus. Pragmaattisilla tekijöillä eli tuotteen käytettävyydellä ja hyödyllisyydellä ei Hassenzahlin mukaan ole itsessään mitään arvoa, vaan arvo syntyy siitä, miten ne edesauttavat olemisen tavoitteiden täyttymistä. (Hassenzahl 2008.) Esimerkiksi työympäristössä pragmaattisilla tekijöillä lienee kuitenkin myös itsessään arvoa, sillä kaikilla käytettävillä sovelluksilla ei ehkä ole mahdollista edesauttaa olemisen tavoitteiden täyttymistä. Lopulta Hassenzahlin (2004, 41) mukaan tuotteita arvioidaan kuitenkin sen pohjalta, miten hyvin ne täyttävät käyttäjän tarpeet tietyissä tilanteissa.

Käyttäjäkokemuksen määrittelylle on myös tyypillistä, että sitä on jaettu eri kategorioihin riippuen siitä, tarkastellaanko käsitettä käyttäjän, tuotteen vai näiden vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tällaista jaottelua ovat tehneet muun muassa Forlizzi ja Battarbee (2004). Heidän kokemuksen ymmärtäminen on monimutkaista, ja sen avuksi on kehitetty lukuisia malleja ja teoreettisia lähestymistapoja eri alojen, kuten suunnittelun, liiketalouden, filosofian, kognitiivisten tieteiden ja sosiaalitieteiden, saralta. Forlizzi ja Battarbee jakavat käyttäjäkokemukseen liittyvät lähestymistavat kolmeen kategoriaan: 1. käyttäjän näkökulmaa, 2. tuotteen näkökulmaa ja 3. käyttäjän ja tuotteen välistä vuorovaikutusta painottavaan lähestymistapaan.

Forlizzin ja Battarbeen (2004) ensimmäisessä, käyttäjäkeskeistä näkökulmaa painottavassa kategoriassa keskiössä ovat käyttäjän tarpeet. Tuotteeseen keskittyvän käyttäjäkokemustutkimuksen tavoitteena taas on tuottaa tietoa suunnittelijoille ja ohjelmoijille, jotta nämä voisivat kehittää vetovoimaisia tuotteita. Tuotekeskeinen näkökulma kuvaa niitä kokemuksia ja tekijöitä, joita tuotteen, palvelun, järjestelmän tai ympäristön suunnittelussa tulee ottaa huomioon. Useimmiten näkökulman tuloksena on lista kriteerejä, joita voidaan käyttää eräänlaisina tarkastuslistoina suunnittelun aikana. Kolmas, vuorovaikutukseen keskittyvä näkökulma, tarkastelee käyttäjän ja tuotteen välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutukseen keskittyvissä teorioissa ja tutkimuksissa käyttökokemuksessa syntyviä merkityksiä pyritään kuvailemaan niin, että huomioon otetaan myös aika ja konteksti. (Forlizzi & Battarbee 2004.)

Forlizzin ja Battarbeen (2004) mukaan käyttäjäkokemus koostuu useista pienistä kokemuksista, esimerkiksi napin painalluksista tai hiiren napsautuksista, jotka puolestaan ajan saatossa toistuessaan muodostavat tuotteen käyttökokemuksen. Näistä käyttökokemuksista taas muodostuu kokonaisuudessaan käyttäjäkokemus. Käyttäjäkokemus ei kuitenkaan ole vain sarja mekaanisia toistoja, sillä myös tunteet muokkaavat käyttäjäkokemuksia, ja tyypillisesti ajan saatossa voimakkaasti tunnelautuneet, isot kokemukset muistetaan paremmin kuin arkiset ja pienet kokemukset. Edellä mainittu Hassenzahl (2008) määritteli käyttäjäkokemuksen ensisijaisesti käyttäjän arvioivaksi tunteeksi, ja myös Forlizzin ja Battarbeen mukaan tunteilla on merkittävä rooli käyttäjäkokemuksessa. Tunteet ovat paitsi olennainen osa kaikkea ihmisen kokemusta, ne ovat myös tärkeä osa vuorovaikutusta ja lisäksi ne muokkaavat ihmisten ja tuotteiden välistä ”kuilua”. Tunteet vaikuttavat siihen, miten aiomme olla tuotteiden kanssa vuorovaikutuksessa, miten tosiasiallisesti olemme tuotteiden kanssa vuorovaikutuksessa, sekä millaisia käsityksiä ja tuloksia noihin vuorovaikutuksiin liittyy. Tunne toimii resurssina kokemuksen ymmärtämiselle ja sanoittamiselle. (Forlizzi & Battarbee 2004.) Tunteiden tunnistaminen ja tunnustaminen osana käyttäjäkokemusta on siis olennaista sekä Forlizzin ja Battarbeen että Hassenzahlin käyttäjäkokemuksen määritelmille.

Samankaltaista käyttäjäkokemuksen osatekijöiden jaottelua ovat tehneet myös Battarbee ja I. Koskinen (2005), jotka Forlizzin ja Battarbeen tapaan erottelevat niin ikään kolme eri lähestymistapaa käyttäjäkokemukseen: mittaavan, empaattisen sekä pragmaattisen lähestymistavan. Erona Forlizzin ja Battarbeen jaotteluun kuitenkin on se, että siinä missä he käsittelevät myös tuotetta osana käyttäjäkokemusta eivätkä liitä tunteita kaikkiin kolmeen lähestymistapaan, Battarbeen ja I. Koskisen mukaan emotionaalisten kokemusten rooli on tärkeä kaikissa kolmessa lähestymistavassa, joista jokainen keskittyy tavalla tai toisella käyttäjään. Kussakin lähestymistavassa tunteita käsitellään kuitenkin hieman eri tavalla. Mittaavan lähestymistavan mukaan kokemuksesta voidaan mitata ruumiintoiminnoista, sillä ihmisten ruumiit reagoivat tilanteisiin kemiallisesti ja sähköisesti ja kokevat nämä reaktiot tunteina. Empaattinen lähestymistapa perustuu kvalitatiiviseen tutkimusperinteeseen ja pyrkii ymmärtämään käyttäjien haluja ja motivaatiota. Tässä lähestymistavassa myös tuotteen suunnittelijan tunteet otetaan huomioon ja niitä pidetään yhtä tärkeinä kuin käyttäjien tunteita, ja tavoitteena on saavuttaa suunnitteluempatia (*design empathy*) eli ymmärrys siitä, mitä käyttäjä ajattelee ja tuntee. Pragmaattinen lähestymistapa on Battarbeen ja I. Koskisen mukaan holistisempi kuin kaksi muuta, ja se korostaa käyttäjäkokemuksen syntyä vuorovaikutuksessa. Tämän kolmannen lähestymistavan mukaan kokemukset ovat hetkittäisiä rakennelmia, jotka ovat seurausta ihmisten ja heidän ympäristönsä välisestä vuorovaikutuksesta. (Battarbee & Koskinen 2005, 6–7).

Battarbee ja I. Koskinen (2005, 7) kritisoivat kahta ensimmäistä erottelemaansa lähestymistapaa (mittaavaa ja empaattista) siitä, että ne eivät ota teoreettisesti huomioon yksilön toiminnan ja tunteen tilannesidonnaisuutta. He näkevät mittaavan ja empaattisen lähestymistavan oikeastaan pragmaattisen lähestymistavan erityistapauksina, huomauttaen kuitenkin, että kaikkien kolmen lähestymistavan pohjimmainen ongelma on se, että ne ovat individualistisia ja jättävät täten huomiotta tärkeän tekijän ihmisen kokemuksen muodostumisesta: sen, että ihmiset yksilöinäkin ovat riippuvaisia toisistaan ollakseen aidosti ihmisiä. Tämän vuoksi heidän mukaansa myös sosiaalinen konteksti tulisi ottaa huomioon ja tarkastella sen vaikutusta kokemukseen. (Mt.)

Suojasen ym. (2015, 25) mukaan käyttäjäkokemuksen keskiössä ovat kaikki tuotteen ja ihmisen vuorovaikutuksen aikana syntyvät tuntemukset ja tunteet. Käyttäjäkokemus kattaa niin estetiikan, hauskuuden kuin mielihyvänkin, ja nämä määrittelevät ennemminkin käyttäjien tunteita ja affekteja kuin pelkästään tuotteen ominaisuuksia (Wilson 2006, 6 teoksessa Suojanen ym. 2015, 25). Lisäksi Suojasen ym. (2015, 25) mukaan käyttäjäkokemukseen ei vaikuta pelkästään itse käyttäjä, vaan sekä järjestelmällä että käyttökontekstilla on osansa kokemuksen synnyssä. Samoin Nielsen ja Norman

(s.d.) katsovat, että käyttäjäkokemus kattaa kaiken vuorovaikutuksen, mikä käyttäjällä on jonkin organisaation, sen palveluiden ja tuotteiden kanssa.

Sinkkonen ym. (2009, 249) jatkaa Nielsenin ja Normanin määritelmän mukaisesti toteamalla, että tuotteen käyttäjäkokemukseen kuuluu paitsi itseasiallinen tuotteen käyttämiskokemus, myös valmistajan brändi ja käyttäjän mielikuva ja kokemus koko tuoteperheestä. Aiemmin syntyneet mielikuvat vaikuttavat tuotteesta itsestään syntyvään mielikuvaan, sen arvostukseen ja tuotteen käyttötapaan siihen asetettavina odotuksina ja oletuksina. Sinkkonen ym. (2009, 248) mukaan perinteinen käytettävyys laajeneekin käyttäjäkokemus-käsitteeksi, kun siihen otetaan mukaan tunteet, motiivit ja tarpeet.

Edellä esiteltyjen käyttäjäkokemuksen määritelmien eräänlaisena yhteenvetona voisi pitää Arhippaisen (2009) kehittämää U<sup>2</sup>E-kehystä (*Usability and User Experience frame*), johon on pyritty sisällyttämään kaikki käyttäjäkokemukseen liittyvät näkökulmat. Kehyksessä otetaan huomioon

- käyttäjän lähtökohdat
  - mm. kokeneisuus tietotekniikasta, käyttäjäprofiili, palveluntarve, aikaisemmat kokemukset, odotukset, arvot
- tuote
  - mm. toiminnot, koko, paino, kieli, esteettiset ominaisuudet, maine, soveltuvuus ja käytettävyys
- subjektiivinen käyttäjäkokemus, joka koostuu optimaalisesta, emotionaalisesta ja alitajuisesta kokemuksesta, ja johon vaikuttaa ajallinen ulottuvuus
- kollektiivinen kokemus, jonka osatekijöitä ovat
  - sosiaalinen konteksti (yksin, tuttujen tai tuntemattomien kanssa)
  - kulttuurinen konteksti (työkulttuuri, tavat kotona/julkisella paikalla)
  - fyysinen konteksti (muuttuva/pysyvä sijainti, sää, vuodenaika) (Mt., suomennokset Eskelinen 2012)

Arhippaisen (2009) luoma kehys on laaja, sillä siinä otetaan huomioon niin käyttäjä, tuote kuin ympäristökin. Myös U<sup>2</sup>E-kehyksessä on kuitenkin nähtävissä sama tyypillinen jaottelu, jonka kautta käyttäjäkokemuksesta on aikaisemmissakin määritelmissä käsitelty: käyttäjäkokemuksen osiksi katsotaan niin tuote, käyttäjä kuin näiden välillä tapahtuva subjektiivinen vuorovaikutuskin. Lisäksi vuorovaikutukseen vaikuttaa väistämättä niin ympäristö kuin käyttökontekstikin.

Olen yllä esitellyt käyttäjäkokemuksen määritelmiä aloittaen Gabriel-Petit'n (UXmatters) tuotekeskeisemmästä näkökulmasta päätyen Arhippaisen (2009) U<sup>2</sup>E-kehykseen, jossa otetaan huomioon huomattavasti runsaampi määrä käyttäjäkokemukseen vaikuttavia osatekijöitä. Huolimatta edellä esitettyjen määritelmien näennäisistä eroista niissä on myös nähtävissä lukuisia yhtymäkohtia ja samankaltaisuuksia, joiden avulla käyttäjäkokemuksesta on mahdollista hahmotella tämän tutkielman kehykseen sopiva määritelmä.

Nähdäkseni käyttäjäkokemuksen määritelmien erot syntyvät siitä, mitä osaa käyttäjäkokemuksesta painotetaan ja toisaalta siitä, miten laajaksi tapahtumaksi käyttäjäkokemus ajallisesti ja kokemuksellisesti mielletään. Toisten määritelmien mukaan käyttäjäkokemus alkaa jo ennen tuotteen käyttöä, tuotteesta tai sen valmistajasta saaduista mielikuvista ja mahdollisista aikaisemmista (käyttäjä)kokemuksista ja ylittää kaikesta vuorovaikutuksesta esimerkiksi valmistajan tai sen tarjoamien palveluiden kanssa. Näin ymmärrettynä käyttäjäkokemus voi alkaa siis jo ensikohtaamisesta esimerkiksi tietyn brändin kanssa vaikkapa mainoksen muodossa, vaikka kyseisen brändin tuotetta tai palveluita käytettäisiin vasta paljon myöhemmin. Toisten määritelmien mukaan taas käyttäjäkokemus on voimakkaasti tuotteen käyttöön sidottu hetki, jonka keskiössä on käyttäjän arvioiva tunne vuorovaikutuksesta, mikä tekee käyttäjäkokemuksesta individualistisen ja subjektiivisen käsitteen. Tuotteen käyttöön sidottuna hetkenäkään käyttäjäkokemuksesta ei kuitenkaan ole mahdollista eristää käyttäjän aikaisempia kokemuksia esimerkiksi vastaavasta tuotteesta tai muista saman valmistajan tuotteista, jotka väistämättä vaikuttavat aina jollakin lailla myös käsillä olevaan kokemukseen.

Käyttäjäkokemusta voidaan tarkastella myös eri näkökulmista ja jakaa sitä näiden pohjalta osatekijöihin. Suppeimmillaan käyttäjäkokemuksen osatekijöiksi voidaan katsoa vain käytettävä tuote ja sen käyttäjä. Laajemman näkemyksen mukaan myös konteksti ja vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa voidaan mieltää osaksi käyttäjäkokemusta ja voidaan väittää, että myös näillä ulkoisilla tekijöillä on merkittävä osa kokemuksen synnyssä. Toisaalta useammatkin osatekijät huomioon ottavissa määritelmissä käyttäjäkokemuksessa näyttää lopulta olevan kyse ihmisen ja tuotteen vuorovaikutuksesta ja tässä vuorovaikutuksessa yksinomaan syntyvissä arvioivissa tunteissa ja affekteissa.

Käyttäjäkokemuksen ajallinen liukuvuus ja sen lähestymisnäkökulmat asettavat myös haasteita sen tutkimiselle. Onko käyttäjäkokemuksella selkeää alkua ja loppua, ja missä vaiheessa sitä pitäisi arvioida? Jos tarkoituksena on esimerkiksi tarkastella vain tuotteen käyttötilannetta, onko mitenkään mahdollista rajata käyttäjän aikaisempia kokemuksia vastaavista tuotteista pois – ja miten tietoa



aikaisemmista kokemuksista saadaan käyttötilanteessa? Onko hyvä käyttäjäkokemus sellainen, jossa käyttäjä itse kokee käytön mielekkääksi vai sellainen, jossa tuote toimii käyttötarkoituksensa mukaisesti? Esimerkiksi Roton (2009) mukaan käyttäjäkokemus alkaa olla käsitteenä jo niin laaja, että sen hyödyntäminen käytännössä ei onnistu, sillä parhaimmillaan – tai pahimmillaan – se voidaan nähdä holistisena käsitteenä, joka kattaa kaikki jonkin tapahtuman kokemukseen liittyvät näkökulmat.

Vaikka käyttäjäkokemus saattaa näyttäytyä loputtomasti laajenevana, tuskastuttavan moniosaisena tutkimuskohteena, sen tutkiminen tai käsitteen hyödyntäminen ei kuitenkaan ole mahdotonta. Huolimatta sen monimutkaisuudesta tai siitä, ymmärrettiinkö käyttäjäkokemus hyvin laajasti tai suppeasti, useimmat määritelmät ovat kuitenkin yksimielisiä siitä, että yksi käyttäjäkokemuksen tärkeimmistä osatekijöistä on käyttäjän subjektiivinen kokemus tuotteen käytöstä, ja erityisesti tässä kokemuksessa muodostuvat tunteet. Käyttäjän tunteet ovat myös nähdäkseni se käyttäjäkokemuksen ydin, mikä erottaa sen käytettävyyden käsitteestä. Käyttäjät eivät suinkaan ole aina loogisesti ja rationaalisesti toimivia olentoja, ja tunteilla on teknologian omaksumisessa tärkeä, joskin usein vähän huomioitu, osa (Zhang & Li 2005, 105). Ihmisenä olemisen perustavanlaatuisen tekijä ovat affektit, joihin sisältyvät mielialat, emootiot ja tunteet. Ne vaikuttavat kaikkiin elämän osa-alueisiin, niin reflekseihin kuin käsityksiin, kognitioon ja käyttäytymiseenkin. (Mt.) Affektit vaikuttavat siis väistämättä myös käyttäjäkokemukseen.

## **2.3 Tämän tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat**

Tässä tutkimuksessa käyttäjäkokemusta tarkastellaan ensisijaisesti ihmisen ja tuotteen välisenä vuorovaikutteisena toimintana, jonka keskeisiä osatekijöitä ovat

- käyttäjä (kokemus tietotekniikasta, koulutus, käyttäjäkokeneisuus, ikä, työuran pituus, mieltymykset, tietotekniset taidot)
- tuote/tuotteet (ns. perinteinen käytettävyys ja erityisesti käytettävyyden osatekijät)
- näiden kahden välinen vuorovaikutus (vuorovaikutuksessa syntyvät tunteet, emotionaalinen kokemus)

Tavoitteena on tarkastella erityisesti vuorovaikutuksessa syntyviä emotionaalisia kokemuksia ja tunteita sekä niiden merkitystä tuotteiden käyttöön. Pääpaino on siis käyttäjän sisäisissä prosesseissa ja tuotteen käyttötilanteessa, mutta nähdäkseni siihen voivat vaikuttaa myös aikaisemmat kokemukset sekä esimerkiksi ikä ja kokemus omista tietoteknisistä taidoista. Jotta kuitenkin olisi mahdollista tarkastella tunteiden lisäksi myös niitä synnyttäviä tekijöitä, pyrin ottamaan huomioon myös

perinteisen käytettävyyden osatekijät, jotka näyttävät olevan ainakin yksi merkittävä tekijä käyttäjäkokemuksessa aiheutuvien tunteiden synnyssä (esim. K. Koskinen & Ruokonen 2017). Esittelen myöhemmin luvussa 5 tutkimusmenetelmäni, jonka tavoitteena on ollut saada tietoa sekä tunteista, niihin mahdollisesti vaikuttavista aikaisemmista kokemuksista että tuotteiden tunteita synnyttävistä tekijöistä.

Koska tutkielmani keskiössä ovat käyttäjän tunteet, siirryn seuraavaksi tarkastelemaan tarkemmin tunteita erityisesti käyttäjäkokemuksen näkökulmasta: miten ja millaisia tunteita jonkin tuotteen käyttötilanteessa saattaa syntyä, mistä ne ovat seurausta ja mitkä tunnetason tekijät vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten todennäköisesti tuotetta käytetään.

### 3 KÄYTTÄJÄN TUNTEET

Tunteiden vaikutus käyttötilanteeseen ja tuotteen aiheuttamat tunteet ihmisessä ovat käytettävyydestutkimuksen piirissä nousevia tutkimusalueita. Voidaan puhua käyttäjäpsykologiasta, jossa kyse ei ole yksin ihmisen kognitiivisista toiminnoista, vaan jossa tunnistetaan myös esimerkiksi tunteiden keskeinen rooli käyttökokemuksen syntymisessä (Saariluoma 2004, 95). Sinkkosen ym. (2009, 248) mukaan tunteet ovat käytettävyyden kannalta mielenkiintoisessa osassa, sillä negatiiviset tunteet ja uskomukset heikentävät käyttäjän kykyä sietää tuotteen ongelmia, kun taas vastaavasti positiiviset tunteet tuotetta kohtaan voivat aiheuttaa viitseliäisyyttä ja sinnikkyyttä yrittää uudelleen. Pelkkä käytettävyys ei siis lopulta ratkaisekaan yksiselitteisesti sitä, miten todennäköisesti jotakin tuotetta käytetään, vaan tunteet voivat olla käyttötilanteessa jopa arvaamaton, tuotteeseen suoraan liittymätön mutta silti vuorovaikutukseen vaikuttava muuttuja. Käytettävyyden käsite laajeneekin käyttäjäkokemus-käsitteeksi, kun myös käyttäjän tunteet, motiivit ja tarpeet otetaan huomioon. Perinteiset käytettävyyden määritelmätkin ottavat kyllä nämä tekijät huomioon, mutta niissä tunteet ovat olleet suppeassa osassa, sillä käytettävyydessä on yleensä pyritty vain estämään negatiivisten tunteiden syntyminen käyttötilanteessa, eikä positiivisia tunteita ole juurikaan huomioitu. (Sinkkonen ym. 2009, 248.) Käsittelen tässä luvussa käyttäjäkokemukseen liittyviä tunteita ja muita käyttäjäkokemukseen vaikuttavia mentaalisia prosesseja (kuten uskomuksia ja tarpeita) psykologian näkökulmasta.

#### 3.1 Käyttäjäkokemuksen tunnesiteen osatekijät

Kuten käyttäjäkokemuksen käsitettä yleisesti, myös käyttäjäkokemuksen tunnepuolta on pyritty jakamaan hallittaviin osatekijöihin, koska käyttäjän tunneside tuotteeseen on melko epämääräinen ja abstrakti käsite. Käyttäjäkokemus koostuu joukosta monimutkaisista tunteita, joista osa tiedostetaan ja koetaan vahvasti ja joista osa vaikuttaa hienovaraisemmin ja saattaa jäädä tunnistamatta. Kuten aiemmin käyttäjäkokemuksen määritelmissäkin on todettu, kokemus riippuu paitsi tuotteesta, myös käyttäjästä, hänen mielentilastaan, persoonallisuudestaan ja aikaisemmista kokemuksistaan sekä käyttökontekstista, johon kuuluvat muun muassa aikarajoitteet sekä fyysinen ja sosiaalinen tila. (Sinkkonen ym. 2009, 260–261.)

Sinkkosen ym. (2009, 261) mukaan käyttäjällä voi olla kolmeen kategoriaan jaettavia tunteita:

- tunteita itse tuotetta kohtaan (esimerkiksi pitää tai ei pidä tuotteesta, sen toiminnoista, ulkonäöstä, tuntumasta tai käyttämisestä)
- tuotteen omistamiseen liittyviä tunteita (esimerkiksi ylpeyttä tai kateutta)

- tuotteen käytöstä syntyviä tunteita (esimerkiksi turhautumista tai mielihyvää).

Näiden lisäksi tuote voi assosioitua tiettyyn tapahtumaan, tilanteeseen tai kohteeseen ja sitä kautta nostaa välillisesti tunteen pintaan (mp.). Tässä tutkielmassa keskityn käyttäjän tunteisiin itse tuotetta kohtaan sekä tuotteen käytöstä syntyviin tunteisiin. Tuotteen omistamiseen liittyvät tunteet eivät tässä tutkielmassa ole relevantteja, sillä tutkimuskohteena on työympäristössä tapahtuva tuotteiden käyttö, ja on epätodennäköistä, että käyttäjät varsinaisesti itse omistaisivat käyttämänsä tuotteen.

### 3.1.1 Mikä tunne on?

Tunne eli *emootio*<sup>2</sup> on koettu elämys, tietoisuuden tila, joka viriää sisäisen tai ulkoisen tapahtuman seurauksena. Ihminen muistaa, kokee tai kuulee jotain, jonka hän olettaa edistävän tai haittaavan omia pyrkimyksiään, ja tästä seurauksena on tunnereaktio. Tunnereaktio on automaattinen, jonka ansiosta ihminen pystyy reagoimaan nopeasti tapahtumiin. Tunne syrjäyttää helposti hetkellisesti muut tietoisessa mielessä olevat asiat ja suuntaa voimavarat tavalla, joka voi olla joko hyödyksi tai haitaksi kyseessä olevassa tilanteessa. Tunteet aiheutuvat tyypillisesti henkilön tavoitteista ja tarpeista, suunnitelmista sekä odotuksista; asiat menevät joko odotusten mukaan tai niiden vastaisesti, ja kumpaan tapahtumaa seuraa tunnereaktio. (Sinkkonen ym. 2009, 250–251.) Tunteiden keskeinen rooli asioiden arvottamisessa johtuukin suurilta osin siitä, että ne ovat niin läheisessä suhteessa tarpeisiin ja motiiveihin – ja tarpeet tulevat tietoisiksi tunteiden kautta (Saariluoma 2004, 96). Tunteita syntyy, kun *tapahtumien* seuraukset ovat joko erittäin toivottavia tai vastaavasti erittäin epätoivottavia; kun *tekojen* hyväksyttävyys on joko kiitettävää tai moitittavaa; tai kun *tunteiden* kohteen vetovoimaisuus on joko positiivista tai negatiivista. (Sinkkonen ym. 2009, 250–251.)

Sinkkonen ym. (2009, 251) kuitenkin huomauttaa, että tunteet voivat viritä muistakin syistä. Esimerkiksi jokin tapahtuma tai aistimus voi viedä ajatukset omaan menneisyyteen, ja yhdenkin aistin ärsyke voi tuoda takaisin kokonaisen koetun elämyksen. Tunteita voi aiheuttaa myös tunteen siirto, jossa pelkkä keskustelu tai jonkin täysin ulkopuolisen tapahtuman näkeminen synnyttää tunteita. Ihmisen ja tuotteen vuorovaikutuksen aiheuttamia moninaisia tunteita Sinkkonen ym. (2009, 251) kuvaa seuraavalla tavalla:

Esimerkiksi en löydä verkkosivulta kaipaamaani informaatiota, vaikka tiedän, että siellä se on, tai haluaisin viihtyä pelin ääressä, mutta peli onkin tylsä. Turhaudun, kyllästyn, petyn. Tai uusi tulostin-skanneri-kopiokoneeni on helppo installoida, ja kännykkäni on kaunis. Ilahdun, olen tyytyväinen. Katson koskettavaa elokuvaa tai uutisia terroriteosta. Tunnen sääliä ja kauhua. Samaistun kirjan henkilöön ja tunnen hänen tunteitaan.

<sup>2</sup> Sinkkonen ym. (2009, 250) huomauttaa, että ”suomen kieli on jossain määrin epätarkka tunteisiin liittyvissä käsitteissä. Englannin kielen sanat ”feelings” ja ”emotion” kääntyvät molemmat suomeksi parhaiten sanalla tunne”.

Kognitiivinen tiedonkäsittely ja tunteet toimivat jatkuvassa yhteistyössä. Tunteet vaikuttavat niin muistin toimintaan, tarkkaavaisuuden suuntaan, päätöksiin, mielialaan, toimintavireyteen kuin kanssakäymiseenkin toisten ihmisten kanssa. Tunteiden ominaispiirre on huomion suuntaaminen johonkin ja tarkkaavaisuuden keskittäminen niihin asioihin, jotka ovat kaikkein tärkeimpiä tarpeittemme ja tavoitteidemme kannalta. Mitä tärkeämpi tilanne on, sitä tarkkaavaisemmin toimimme. (Saariluoma 2004, 96; Sinkkonen ym. 2009, 251.)

Sinkkonen ym. (2009, 251–252) viittaa tunteiden yhteydessä myös somaattisten merkkien teoriaan, jonka mukaan ihminen koodaa kokemuksensa elämänsä aikana kehoonsa niin kutsutuin somaattisin merkein. Somaattinen merkki on eräänlainen hälytin, joka kiinnittää huomion nykyisestä toiminnasta mahdollisesti aiheutuviin etuihin, ongelmiin tai jopa vaaraan. Negatiiviset tuntemukset saavat ihmisen välttämään jotakin tiettyä toimintatapaa, kun taas positiiviset rohkaisevat toimimaan. Ihminen ei välttämättä muista tarkasti, mitkä myönteiset tai kielteiset kokemukset vaikuttavat hänen toimintaansa, mutta hänestä tuntuu, että nykyisen toiminnan jatkaminen aiheuttaa tavoitteiden kannalta hyvän tai huonon lopputuloksen. Päätöksentekotilanteessa nämä somaattiset merkit tuottavat kehosta nousevia emotionaalisia signaaleja, jotka tietoisella tasolla muuntuvat tunteiksi, jotka ohjaavat meitä kohti suuntaa, joka ”tuntuu” hyvältä. Tällaisia tunteita kutsutaan myös intuitioksi tai vaistoksi. Käytettävyyteen liittyvästä intuitiosta puhuu myös Suojanen ym. (2015, 16). Jos käyttämämme laite tai tuote muistuttaa meitä laitteesta tai tuotteesta, joka on meille entuudestaan tuttu, sen käyttö on intuitiivista ja kykenemme käyttämään sitä helpommin kuin entuudestaan täysin tuntematonta laitetta (Kuutti 2003, 13). Intuitio on kuitenkin suhteellista ja yksilöllistä, eikä yhdelle intuitiivinen tuote tai ohjelma välttämättä ole sitä lainkaan jollekin toiselle (mt.), sillä kokemuksemme entuudestaan tutuista tuotteista tai laitteista voivat vaihdella hyvinkin paljon esimerkiksi iän vuoksi.

Sinkkonen ym. (2009, 252) mukaan moni tunnetutkija uskoo, että teemme kaikki päätöksemme tunteen perusteella, ja myös neurologiset tutkimukset näyttävät vahvistavan tämän uskomuksen. Tunteiden kokeminen on kuitenkin yksilöllistä, ja kunkin reagoititapa ja tunteiden voimakkuus riippuu sekä ihmisestä itsestään että ympärillä vallitsevasta kulttuurista. (Sinkkonen ym. 2009, 252.) Saariluoma (2004, 101) antaa esimerkkinä tekniset laitteet: osa ihmisistä assosioi niihin positiivisia tunteita, ja monille ne merkitsevät tapaa toteuttaa itseään ja etsiä arvostusta. Toisille asia saattaa olla päinvastoin, sillä he kokevat tekniikan olevan liian yksiulotteista ja vievän huomion toisarvoisiin asioihin. Näin periaatteessa samat ympäristön piirteet voivat saada hyvinkin erilaiset tunnemerkit. (Mp.) Tunnereaktion voimakkuuteen vaikuttaa lisäksi myös henkilön mielentila.

Ominaista tunnekokemuksille on niiden kasautuminen; yksi tunnereaktio vahvistaa seuraavaa jopa silloin, kun tunteet ovat erisuuntaiset. (Sinkkonen ym. 2009, 252.)

Tunnetta voidaan kuvata tunteeseen liittyvinä sisäisinä ja ulospäin näkyvissä olevina tapahtumina. Sinkkonen ym. (2009, 252) mukaan tunteen ”vaikutuksia” ovat subjektiivinen tunne, tunnesävy ja mielentila (esimerkiksi turhautuminen); toiminta, joka aiheutuu tunteesta (esimerkiksi käyttöyrityksen lopettaminen); sekä tunteen aiheuttamat sisäiset ja ulkoiset fyysiset reaktiot (esimerkiksi kiihtynyt sydämensyke, kulmien kurtistaminen). Tunneskenaariot ovat tapa kuvata prototyypimäisiä tunteeseen ja tilanteeseen ajallisesti ja kausaalisesti liittyviä seikkoja, ja todelliset tapahtumat voivat olla prototyypiskenaarion kaltaisia ja sen muunnelmia. Sinkkonen ym. (2009, 253) kuvaa mahdollista käyttäjän kokemaa yksinkertaista tunneskenaariota seuraavasti:

1. Käyttäjä ei löydä oikeaa toimintatapaa tuotteesta
2. Käyttäjä turhautuu
3. Käyttäjä pyrkii nielemään turhautumisen tunteen
4. Turhautuminen ei sammu
5. Käyttäjä lopettaa käyttöyritykset
6. Käyttäjä on pettynyt.

Annettu esimerkki on hyvin prototyypimäinen, ja esimerkiksi työympäristössä vastaava skenaario saattaisi muuttua täysin sen myötä, että tuotteen käyttö on pakollista tai työn tekemisen kannalta välttämätöntä. Tällöin käyttäjä saattaa turhautua, mutta joutuu turhautumisesta huolimatta etsimään oikeaa toimintatapaa uudelleen, kunnes onnistuu, tai pyytämään esimerkiksi apua tilanteeseen.

### **3.1.2 Perustunteet**

Perustunteet ovat sisäisiä, myötäsyntyisiä tunteita eivätkä niinkään opittuja tai sosiaalistumisen mukana tulleita tunteita. Perustunteet ovat kaikilla ihmisillä samat ja nousevat esiin saman tyyppisissä tilanteissa. Muut tunteet ovat perustunteiden yhdistelmiä tai niiden muunnoksia. Perustunteiksi luetaan yleensä ilo, suru, viha, yllätys, pelko ja inho, joskin eri tutkijoiden listaukset perustunteista vaihtelevat jonkin verran (ks. esim. Jokinen 2015, 47). Jokinen (2015, 49) katsoo kuitenkin perustunteita kuvaavien sanojen olevan hyödyllisiä käyttäjäkokemuksen tutkimisessa, sillä ihmiset tunnistavat ne helposti ja ne ovat ymmärrettäviä. Tunteiden itseraportointi käyttäen perustunteita kuvaavia sanoja tuntuu luonnolliselta ja merkitykselliseltä, sillä ne välittävät tietoa subjektiivisesti koetuista tunnetiloista (mp.). Eri tunteiden, esimerkiksi pettymyksen ja turhautumisen, ero on ihmisen omissa odotuksissa ja ennakkokäsityksissä jostain tietystä tuotteesta (Sinkkonen 2009, 254)

Tunnesisällöt voidaan jakaa kahteen pääulottuvuuteen. Toinen niistä on tunnevalenssi, jolla tarkoitetaan tunteen negatiivisuutta tai positiivisuutta. Toinen pääulottuvuus on muut tunteelle

ominaiset sisällöt sisältävä tunneteema. (Saariluoma 2004, 99.) Tunnevalenssi viittaa siihen, että tunteet muodostavat tyypillisesti vastinpareja, joiden toinen osapuoli on positiivinen ja toinen negatiivinen (mp.). Positiivinen tunne syntyy yleensä siitä, kun omat tarpeet tai tavoitteet täyttyvät. Kielteinen tunne taas aiheutuu siitä, kun syntyy ristiriita vallitsevan tilanteen ja oman tarpeen tai päämäärän suhteen. Positiivisilla tunteilla on monia myönteisiä vaikutuksia: ne lisäävät aloitteellisuutta ja joustavuutta, uskallus uuden kokeilemiseen kasvaa ja luovuus lisääntyy. Lisäksi positiivisilla tunnetiloilla on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia työn tehokkuuteen, tavoitteiden saavuttamiseen ja ongelmanratkaisuun. Positiiviset tunteet myös helpottavat oppimista, ja niiden vallassa toimiminen on sujuvaa ja helpompaa kuin negatiivisten tai jopa neutraalien tunteiden vallassa toiminta. Positiiviset tunteet, kuten onnellisuus tai vireys, eivät vaadi asioiden ”hautomista”, minkä ansiosta psyykkinen energia voidaan suunnata ulospäin. Ihmiset arvottavat tilannekokemuksensa tunteiden pohjalta, ja siksi myös tuotteeseen assosioituvan tunnekontaktin positiivisuus on olennaista. Tuotteen aiheuttama positiivinen tunne, esimerkiksi ilo, voi syntyä onnistumisesta tehtävässä, tuotteen omistamisesta tai tavoitteen lähenemisestä. Ilo taas on asioita pehmentävä, mukava olotila, joka lievittää vastoinikäymiä ja vähentää stressiä ja negatiivisia tunteita. Tuotteen aiheuttama positiivinen tunne voi myös esimerkiksi motivoida käyttäjää ostamaan tiettyjä tuotteita tai palveluita tai opiskelemaan niiden käytön vaatimia seikkoja. (Saariluoma 2004, 100; Sinkkonen ym. 2009, 254–255.)

Toisaalta negatiiviset ärsykkeet muistetaan yleensä paremmin kuin positiiviset. Negatiiviset tunteet, kuten pelko ja ahdistus, hajottavat ajattelua. Ihminen ei kykene käyttämään koko tarkkaavaisuuttaan ulkoiseen tekemiseen, koska hänen täytyy saattaa sisimpänsä ensin jonkinlaiseen järjestykseen. Negatiiviset tunteet, kuten suru, pelko, ahdistus tai ikävystyneisyys tuottavat mielessä psyykkistä epäjärjestyä, mikä aiheuttaa sen, että uusiin asioihin keskittyminen vaikeutuu (Sinkkonen ym. 2009, 255.) Jos tuotteen aiheuttama positiivinen tunne voi syntyä esimerkiksi onnistumisesta tehtävässä tai tavoitteen lähenemisestä, negatiivisen tunnetilan voi vastaavasti aiheuttaa tehtävässä epäonnistuminen ja sitä kautta tavoitteen siirtyminen entistä kauemmaksi. Negatiivisten ärsykkeiden parempi muistettavuus puolestaan voi johtaa esimerkiksi siihen, että käyttäjä muistaa aiemman epäonnistumisensa, eikä halua yrittää tuotteen käyttöä uudelleen tai opetella sen ominaisuuksia.

Saariluoman (2004, 100) mukaan pelkkä tunnevalenssi eli tunteen positiivisuus tai negatiivisuus ei kuitenkaan riitä kuvailemaan tunteiden sisältöjä riittävästi, vaan tarvitaan myös tunneteeman käsitettä, joka määrittelee tunteen sävyn ja sen kohteen valenssia tarkemmin. Esimerkiksi onnen tunteeseen sisältyvät hyvänolontunne, tyytyväisyys ja käsitys asioiden positiivisuudesta. Myötäeläminen on niin ikään positiivinen tunne, mutta siihen voi liittyä myös sääliä ja hyväksymistä

– mikä tekee siitä selvästi erilaisen positiivisen tunteen kuin onnesta. Tunteiden sisällön tarkempi ymmärtäminen onkin tärkeää esimerkiksi tuotteiden tunnesuunnittelun kannalta, sillä vasta, kun suunnittelija tietää, mistä tunteesta on kyse, voi hän ryhtyä pohtimaan sen luomista uuden tuotteen osaksi. (Mp.)

### **3.1.3 Mieliala**

Mieliala tai mielentila on pidempiaikainen tila kuin tunne. Tunteella on aina kohde, mutta mielialalla ei. Siinä missä tunnetila kestää yleensä muutamia sekunteja, mielentila voi kestää tunteja ja jopa päiviä. Mielentila voi syntyä tunteesta, ja mielentilaa vastaavat tunteet ovat herkemmissä: positiivinen mieliala aiheuttaa helpommin positiivisen tunnereaktion. Mieliala saattaa siis vääristää arviota jostakin tuotteesta mielialan suuntaan. (Sinkkonen ym. 2009, 256.)

Ihmiset muistavat sellaisia asioita sekä kiinnittävät huomionsa asioihin, jotka vastaavat heidän mielentilaansa (Bower & Forgas 2000). Kuten tunnekin, myös mielentila vaikuttaa käytökseen ja ajatteluun sekä esimerkiksi kyselyiden tuloksiin. Lisäksi mielentila vaikuttaa ihmisen kognitiiviseen tyyliin, eli ihmisen ongelmanratkaisu-, ajattelu-, havaitsemis- ja muistamistapaan sekä toiminnan tehokkuuteen. Jo lievästi positiivinen mielentila parantaa ihmisen luovuutta, joustavuutta sekä ajattelu- ja ongelmanratkaisukykyä. Ihmiset löytävät helpommin uusia ratkaisuja ja sietävät paremmin pieniä vastoinkäymisiä positiivisessa mielentilassa. Mielialaa on kuitenkin vaikea eristää tunteista, kun tutkitaan palvelun tai tuotteen aiheuttamia tunteita. (Sinkkonen ym. 2009, 256.)

### **3.1.4 Motivaatio**

Ihmisen tarpeet, tunteet ja motiivit ovat voimakkaasti sidoksissa toisiinsa, ja tunteiden merkitys toiminnan ohjaajana johtuu niiden, tarpeiden ja motiivien keskinäisestä riippuvuussuhteesta (Saariluoma 2004, 103; Sinkkonen ym. 2009, 263). Motiivi on toiminnan psyykkinen syy, joka suuntaa ja ylläpitää yksilön toimintaa. Motivaatio puolestaan on se voima, joka määrittää toimimisen energian ja suunnan. Motivaatio koostuu päämääristä, tunteista ja henkilökohtaisista uskomuksista saada aikaan asioita. Sinkkonen ym. (mp.) huomauttavat, että vaikka huonolla käytettävyydellä ja huonolla käyttömotiivilla on ilmeinen riippuvuussuhde, huono käytettävyysskään ei välttämättä lopeta kokonaan motivaatiota tuotteen käyttöön, jos tarpeet ovat tarpeeksi suuret. Toisaalta vaikeakäyttöinen tuote tai palvelu ei kannusta ihmisiä toteuttamaan tarpeitaan kyseisessä käyttökontekstissa, ja käytön suurin syy saattaa olla pelkkä ulkoinen pakko (Saariluoma 2004, 104). Motivaatio on yksi mielenkiintoinen ulottuvuus tuotteen käytön ja käyttäjäkokemuksen ohella. Sen taustalla ovat sekä



ihmisen tarpeet, tunteet että ajattelu, mutta muun muassa myös ihmisen uskomukset omista kyvyistään ja tuotteen käytön vaikeudesta. (Sinkkonen ym. 2009, 264.)

### **3.1.5 Uskomukset**

Uskomus on tunne tai mielipide, jonka jonkin objekti, asia tai esimerkiksi tuote aiheuttaa. Uskomukset syntyvät tyypillisesti yleistyksenä jonkun toisen tilanteen, tuotteen tai tuotetyypin johdosta. Jos käyttäjä on aiemmin kokenut ongelmia tiettyä tuotetta tai tuotetyyppeä käyttäessään, hän saattaa jättää seuraavan saman tyyppisen tuotteen hankkimatta, koska hän uskoo, että myös sen käyttöön liittyy ongelmia. Epäonnistumisen ja onnistumisen tunteet noudattavat havaitsemisen kehää, jossa ihminen valikoi havaintonsa ja muokkaa käsityksiään näiden havaintojen perusteella. Mielessä oleva käsitys ohjaa puolestaan tiedon etsintää. Näin ihminen, joka uskoo olevansa hyvä tai huono jonkin tuotteen käytössä, löytää hyvyystään tai huonoudestaan jatkuvasti todisteita. (Sinkkonen 2009, 265.) Tällainen negatiivinen emotionaalinen oppiminen voi johtaa esimerkiksi siihen, että käyttäjä uskoo huonon käytettävyyssuunnittelun aiheuttaman puutteellisen vuorovaikutuksen olevan oma syynsä. Seurauksena saattaa olla teknostressiä, joka puolestaan voi aiheuttaa esimerkiksi psykosomaattisia oireita. (Saariluoma 2004, 102.) Siihen, millaisia uskomuksia ihminen muodostaa kokemusten tai ympäristön kautta, vaikuttaa olennaisesti myös ihmisen persoonallisuus (Sinkkonen ym. 2009, 265).

### **3.1.6 Tarpeet**

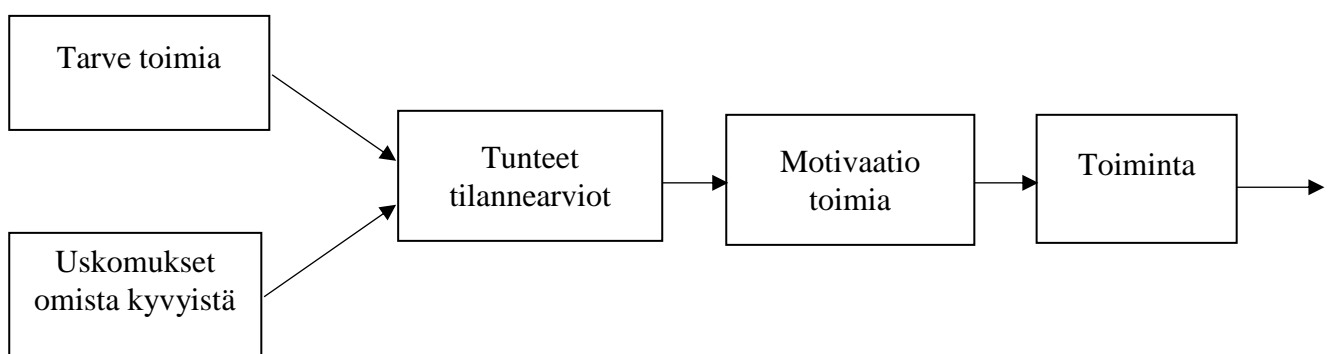
Sekä tunteiden että motiivien taustalla ovat pitkälti ihmisen tarpeet ja tavoitteet. Tarpeet ovat olotiloja, jotka ovat oleellisia ja välttämättömiä elämän ylläpitämiselle sekä kasvun ja hyvinvoinnin edistymiselle (Reeve, 2005 teoksessa Sinkkonen ym. 2009, 269). Tunteet riippuvat tarpeista siten, että tunteet ovat reaktioita tilanteissa, joissa on kyse tarpeiden ja tavoitteiden täyttymisestä tai niiden täyttymättä jäämisestä. Tarpeet puolestaan motivoivat vahvasti toimimista. Tuote, joka pystyy täyttämään ihmisen tarpeet kattavammin kuin jokin toinen, otetaan käyttöön todennäköisemmin. (Sinkkonen ym. 2009, 270.)

Sinkkonen ym. (2009, 270) tarkastelee käyttäjäkokemusta Maslow'n tarvehierarkian pohjalta, jossa ihmisen tarpeiksi luokitellaan fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen ja arvovallan tarpeet ja itsensä toteuttamisen ja kehittymisen tarve. Muita psykologisia tarpeita voivat olla esimerkiksi kompetenssi, stimulaatio tai merkitys. Esimerkiksi Hassenzahl ym. (2010) totesivat tutkimuksessaan, että käytettäessä vuorovaikutteisia tuotteita ja teknologioita hyvän käyttäjäkokemuksen kannalta keskeistä on psykologisten tarpeiden täyttyminen. Tuotteen hedoniset

eli olemisen tavoitteisiin liittyvät aspektit (ks. luku 2.2) korreloivat selvästi hyväksi koetun käyttäjäkokemuksen kanssa, kun taas perinteiseen käytettävyyteen liittyvät tekijät eivät korreloineet yhtä vahvasti tarpeiden täyttymisen kokemuksen kanssa (Hassenzahl 2010, 353–362). Käyttäjien tarpeita voidaan huomioida myös ottamalla heidät mukaan suunnitteluprosesseihin, mikä onkin yksi käyttäjäkeskeisen suunnittelun muoto. Suunnittelussa mukana oleminen näyttää tukevan itsensä toteuttamisen tarpeita, mikä johtaa yleensä positiiviseen asennoitumiseen. (Kujala 2003.)

### 3.2 Käyttäjän tunteiden ja tuotteiden suhde

Kuten edellä kerrotuista tunteista ja niiden kokonaisvaltaisuudesta voi päätellä, niin käyttäjän tunteet ja mielentila kuin muutkin psyykkiset tekijät vaikuttavat merkittävästi tuotteen käyttötilanteessa. Positiivinen ja myönteinen mielentila voi vaikuttaa käyttäjiin jopa niin, että he sietävät pieniä käytettävyyssongelmia. Tietyn tunteen tai mielentilan virittäminen käyttäjässä pelkän tuotteen suunnittelun avulla on kuitenkin todella vaikeaa, sillä tunteisiin vaikuttaa käyttäjän koko persoona, käyttötilanne, kulttuuritausta, kokemukset, kunkin hetkinen mielentila sekä kaikki tuotteeseen kohdistuvat odotukset sekä uskomukset itsestä ja tuotteesta. Uskomukset itsestä ja tuotteesta voivat sisältää esimerkiksi uskomuksen siitä, että tuotteen käytön kanssa aiheutuu ongelmia tai käyttäjä voi itse mieltää olevansa tietoteknisesti osaamaton. Tuotteeseen itsessään voidaan myös liittää mielikuvia siitä, että se on vaikeasti käytettävä. Henkilön tunneinventaario ja tarpeiden ja uskomusten suuruus vaikuttavat motivaatioon toimia. Mikäli henkilö uskoo pystyvänsä käyttämään tuotetta ja hänellä on siihen tarve, toimintaa luultavasti tapahtuu. Jos taas henkilö ei usko kykyihinsä, hän toimii siitä huolimatta, jos tarve toimintaan on tarpeeksi suuri. (Sinkkonen ym. 2009, 258.)



**Kuva 1.** Motivaatioon toimia vaikuttaa henkilön tunneinventaario tarpeiden ja uskomusten suuruudesta (Sinkkonen ym. 2009, 258).

Henkilön motivaatioon toimia vaikuttaa lisäksi asenne, jonka voi mieltää edellä esitetyn laajemmaksi yläkäsitteeksi, sillä asenne tarkoittaa käyttäytymiseen vaikuttavia positiivisia tai negatiivisia tunteita, uskomuksia ja aikomuksia (Fishbein & Ajzen 1975; Hirsjärvi 1983) Asenteeseen liittyy kolmenlaisia

ulottuvuuksia: affektiivisia (positiiviset ja negatiiviset tunteet), kognitiivisia (uskomukset ja ajatukset) ja konatiivisia (käyttäytymiselliset aikomukset ja taipumukset). Asenteilla on aina jokin kohde, mutta ne esiintyvät myös suhteessa kohteeseen ja ympäristöön. Asenteet voivat olla yleisiä tai spesifejä, eri vahvuisia ja vaikka ne ovat tyypillisesti melko pysyviä, voivat ne siitä huolimatta muuttua ja muokkautua esimerkiksi tilanteissa, joissa asenteen kohteesta saadaan uutta tietoa. (Hirsjärvi 1983.) Roton (2007, Vuotin 2008, 22 mukaan)<sup>3</sup> mukaan asenne jotakin tuotetta kohtaan muodostuu sekä itse tuotteen käyttökokemuksesta, mutta myös käyttökokemuksen ulkopuolisista tekijöistä: tuotteen tai yrityksen brändistä, imagosta, ystävien suosituksista, aikaisemmista samankaltaisten tuotteiden käyttökokemuksista ja esimerkiksi mainoksista. Tämän määritelmän mukaan asenne muodostuu siis samojen tekijöiden pohjalta kuin käyttäjäkokemuskin.

Positiivisten tunteiden herättämistä helpompaa on negatiivisten tunteiden (esimerkiksi tyytymättömyyden ja turhautumisen) välttäminen ja estäminen, mikä onkin perinteisen käytettävyydestutkimuksen ja ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimuksen kenttää (Sinkkonen ym. 2009, 260; Hassenzahl & Tractinsky 2006, 93). Käytettävyyden arvioinnin menetelmät on kehitetty pitkälti sellaisten asioiden löytämiseen ja tunnistamiseen tuotteessa, mitkä todennäköisesti tulisivat haittaamaan tuotteen käyttöä. Negatiivisiin asioihin keskittyessä positiiviset tunteet jäävät helposti tarkastelematta. Käyttäjästudion menetelmin voidaan kuitenkin päästä myös melko hyvin perille siitä, mistä ihmiset pitävät ja mistä he eivät pidä tuotteissaan. (Sinkkonen ym. 2009, 260.) Sinkkonen ym. (2009, 260) mukaan käyttäjäkeskeisen tuotekehityksen ja ennen kaikkea tuotteen arvioinnin menetelmiä tulisi käyttää niin, että myös käyttäjän tunteet ja käyttöliittymän parhaat puolet tulevat esiin, kun tuotetta arvioidaan. Käyttäjäkokemukseen ei ole oikotietä, eikä elämyksiä synny ilman tuotteen käytettävyyttä. Elämys katkeaa välittömästi, jos käyttäjä ei osaa käyttää tuotetta sen vaatimalla tavalla tai jos tuote ei vastaa käyttäjän ensisijaisia odotuksia, osaamista tai tarpeita. Tällöin käyttäjäkokemuksesta muodostuu yksiselitteisesti kielteinen. (Sinkkonen ym. 2009, 260.) Tuotteen arvioinnin menetelmien kehittämisen haasteena onkin selvittää, mitä kaikkea käyttäjän odotukset, osaaminen ja tarpeet pitävät sisällään ja miten niitä voi hallita esimerkiksi käytettävyydellä.

---

<sup>3</sup> Vuoti, Arja 2008. *User interface terminology in web services: view on user experience*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma.

## 4 TEKNOLOGIA, KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUS KÄÄNNÖSTIETEESSÄ

Vaikka kääntäjän työ on viimeisen kahden vuosikymmenen aikana teknologisoitunut voimakkaasti, käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen käsitteiden eksplisiittinen käyttö käännöstieteessä on ollut vähäistä. Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen käsitteet suoraan käännöstieteeseen ovat tuoneet Suojanen ym. (2015), jotka tarkastelevat kääntämistä käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta luoden käyttäjäkeskeisen kääntämisen (*user-centered translation*) käsitteen. He ovat soveltaneet perinteistä käytettävyydestä käännöksiin ja esimerkiksi luoneet Nielsenia ja Molichia mukaillen käytettävyyshuristiikat, joiden avulla käännöksiä ja niiden sopivuutta voidaan arvioida (Suojanen ym. 2015, 90). Lisäksi tämän tutkielman innoittajana toimineet, käsittelyssä olevaa aihealuetta eli teknologiaan liittyviä tunteita käännöstieteen kentällä ovat tutkineet jo aiemmin mainitut Koskinen ja Ruokonen (2017), jotka keräsivät fiktiivisiä rakkaus- ja erokirjeitä yhteensä 102 kääntäjältä ja kääntämisen opiskelijalta ja tarkastelivat näiden kirjeiden pohjalta kääntäjien teknologian omaksumista sekä sitä, miten keskeisessä roolissa erilaiset teknologiset apuvälineet kääntäjän työssä ovat.

Huolimatta varsinaisten käytettävyydestutkimuksen käsitteiden vähäisestä käytöstä käännöstieteessä kääntäjien käyttämiä teknologisia apuvälineitä, kuten käännösmuistiohjelmia ja konekäännösohjelmia, on kuitenkin tutkittu runsaasti. Monet tutkimukset ovat kuitenkin keskittyneet esimerkiksi tuotearviointeihin tai siihen, miten käännösmuistiohjelmat eroavat toisistaan ja miten ne ovat muuttaneet käännösalaan, kääntämisprosessia ja kääntämisen lopputuotetta (ks. esim. Dillon & Fraser 2006, 68 ja Christensenin ja Schjoldagerin (2010) kattava artikkeli käännösmuistiohjelmia koskevista tutkimuksista). Käännöstieteessä näyttää kuitenkin olevan yhteisymmärrys siitä, että teknologian ja erityisesti käännösmuisti- ja konekäännösohjelmien nopea kehittyminen on väistämättä muuttanut merkittävästi koko käännösalaan.

Käännösmuistiohjelmiin on aikaisemmin suhtauduttu melko varauksella, ja käännösmuistiohjelmia käsittelevät artikkelit ovat näyttäneet korostavan erityisesti niiden mahdollisia haittavaikutuksia ja huonoja puolia. Esimerkiksi Bédard (2000) ja Mossop (2006) ovat varoittaneet siitä, että ohjelmat saattavat aiheuttaa taantumista ja huonontaa kääntäjien taitoja. Liian voimakas luottaminen käännösmuistiohjelmiin ja niiden tarjoamiin käännösratkaisuihin on nähty huolestuttavana, segmentaation on katsottu rikkovan käännettävän tekstin lineaarisuutta ja aiheuttavan eräänlaista taantumista takaisin ekvivalenssiin, ja ohjelmilla on myös katsottu olevan kääntäjiä eristävä ja epäinhimillistävä vaikutus (esim. Bowker 2005; Pym & Gil 2006; Pym 2011). Näissä uhkakuvissa

korostuu melko yksipuolinen kuva teknologiasta ihmisen toimintaan negatiivisesti vaikuttavana tai rajoittavana tekijänä, joka pahimmillaan tekee kääntäjänkin ammatista tarpeettoman. Teknologioita ei ole niinkään nähty *apuvälineinä*, vaan pahimmillaan kääntäjän veroisina ja lopulta hänen paikkansa ottavina. Teknologioihin liittyvä kääntäjän statuksen muuttuminen (ennen kaikkea arvostuksen lasku) on myös nähty teknologioiden käyttöönoton mahdollisena huonona puolena.

Näissä 1990-luvun lopun ja 2000-luvun alun teknologiaa sivuavissa tai siihen keskittyvissä tutkimuksissa ja artikkeleissa on kuitenkin suurilta osin unohdettu itse kääntäjä näiden uusien teknologioiden kanssa vuorovaikutuksessa olevana toimijana, ei vain passiivisena kaiken hyväksyvänä orjana. Esimerkiksi vielä vuonna 2010 Christensen ja Schjoldager (2010, 99) peräänkuuluttivat lisää tutkimusta siitä, miten kääntäjät ovat vuorovaikutuksessa käännösmuistiteknologian kanssa ja miten käännösmuistiohjelmat vaikuttavat kääntäjien kognitiivisiin prosesseihin. Lisäksi heidän mukaansa käännösala itsessään kaipaisi enemmän tietoa kääntäjien näkemyksestä käännösmuistiohjelmiin (mt.). Myös Kenny (2007, 17) on ehdottanut, että huomion tulisi kiinnittyä siihen, miten teknologia vaikuttaa työolosuhteisiin, palkkaan ja kääntäjien ammatilliseen kuvaan.

Viime vuosina tällaisten tutkimusten tarve onkin otettu huomioon, ja esimerkiksi Kennyn ehdottamaan suuntaan ovat kulkeneet muun muassa LeBlanc (2013), jonka etnografinen tutkimus kolmesta kanadalaisesta käännösfirmasta keskittyy erityisesti käännösmuistiohjelmien hyötyihin ja haittoihin kääntäjän näkökulmasta. Lisäksi LeBlanc (2017) kuvaa myöhemmässä artikkelissaan tarkemmin käännösmuistiohjelmien käyttöönotosta seuranneita muutoksia työtapoihin, ja näistä muutoksista aiheutuneita seurauksia kääntäjän ammatilliseen tyytyväisyyteen ja statukseen. LeBlancin (2013, 6) mukaan kääntäjät katsoivat käännösmuistiohjelmien merkittävimiksi hyödyiksi sen, että ne lisäävät tuottavuutta, parantavat johdonmukaisuutta ja eliminoivat tylsää sekä toisteista työtä. Lisäksi ohjelmia voi käyttää rinnakkaiskorpuksina, ja niillä voi olla myös pedagoginen tarkoitus. Haittoina kääntäjät pitivät muun muassa sitä, että ohjelmat ovat este luovuudelle, tekevät kääntäjistä laiskoja ja passiivisia, saattavat aiheuttaa virheiden toistumista ja lisäksi muuttavat kääntäjän ja tekstin välistä suhdetta erityisesti segmentaation vuoksi. Haittana nähtiin myös se, että aloittelijat luottavat käännösmuistiohjelmiin liikaa. (LeBlanc 2013, 7–8.) Huolimatta huonoista puolista LeBlancin (2013, 10) mukaan käännösfirmojen kääntäjät eivät kuitenkaan sinänsä olleet teknologiavastaisia, vaan toivottivat uudet teknologiat tervetulleiksi. Samankaltaisia kääntäjien yleiseen teknologiamyönteisyyteen viittaavia tuloksia ovat saaneet esimerkiksi Koskinen ja Ruokonen (2017). Vaikka LeBlanc ei tutkimuksessaan käytäkään käytettävyyden tai käyttäjäkokemuksen käsitteitä, on tutkimuksessa nähtävissä selvästi esimerkiksi

käytettävyyteen liittyviä tekijöitä, kuten se, että ohjelmien parhaimpina puolina nähtiin niiden hyödyllisyys ja tehokkuus, ja vastaavasti huonoina puolina esimerkiksi virheet. Myös käyttäjäkokemuksen käsitettä voisi soveltaa tähän tutkimukseen, kun tutkimuksen kohteina olivat nimenomaan tuotetta itse käyttävät kääntäjät.

Kääntäjien asenteita käännösmuistiohjelmiä kohtaan ovat tutkineet myös Dillon & Fraser (2006), joiden kyselytutkimuksen tulokset osoittivat, että nuorten kääntäjien käsitys käännösmuistiohjelmita oli positiivisempi kuin vanhempien kääntäjien – huolimatta siitä, käyttivätkö nuoremmat kääntäjät käännösmuistiohjelmiä vai eivät. Kääntäjillä, jotka eivät käyttäneet käännösmuistiohjelmiä lainkaan, oli yleisesti negatiivinen käsitys käännösmuistiohjelmita. Lisäksi kääntäjien koetut tietotekniikkataidot määrittivät vahvasti sitä, miten hyödylliseksi käännösmuistiohjelmat miellettiin. Myös tämän kyselytutkimuksen tuloksia voisi tarkastella käyttäjäkokemuksen näkökulmasta, sillä asenteet voidaan katsoa yhdeksi tärkeäksi tekijäksi käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutuksessa.

Edellä mainittujen LeBlancin (2013, 2017) sekä Dillon & Fraserin (2006) (ja lukuisten muiden käännösmuistiohjelmien käyttöä käsitelleiden) tutkimusten kritiikkinä voi todeta, että vaikka kääntäjien näkökulma otetaankin tutkimuksissa kiitettävästi huomioon, ne keskittyvät yksinomaan käännösmuistiohjelmiin ja jättävät huomiotta kääntäjien käyttämät lukuisat muut apuvälineet, esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmat, termityökalut ja internetin. Valtaosa kääntäjistä kuitenkin käyttää työssään käännösmuistiohjelmien (tai jossain tapauksissa konekäännösohjelmien) lisäksi päivittäin muitakin ohjelmia tai sovelluksia. Laajempaa kuvaa teknologian käytöstä onkin hahmotellut O'Brien (2012) puhuessaan kääntämisestä käytettävyydestä tutulla termillä ihmisen ja koneen välisenä vuorovaikutuksena (*Human-Computer Interaction*, HCI), sekä muunnoksena tästä *kääntäjän* ja koneen vuorovaikutuksena (*Translator-Computer Interaction*). O'Brienin (2012) mukaan on selvää, että kääntäminen on ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen muoto, sillä teknologia on muuttanut ammattikäntäjien työtä merkittävästi ja kääntäminen itsessään on riippuvaista tietokoneista. Artikkelissaan O'Brien käsittelee käännösmuisti- ja konekäännösohjelmien lisäksi myös muita kääntäjien teknologisia apuvälineitä (mm. sähköposti, internet) ja osaltaan myös niiden mukanaan tuomia hyötyjä ja haittoja, joista tässä tunteisiin liittyvänä aspektina mainitsen kääntäjien mahdollisesti kokeman tunteen arvottomuudesta, jota teknologian (erityisesti konekäännös- ja käännösmuistiohjelmien) käyttö voi aiheuttaa (mts. 8).

O'Brien (2012, 3) mainitsee ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen kenttään liittyen myös ergonomian käsitteen, jolla on perinteisesti viitattu fyysisten laitteiden, kuten näppäimistöjen, helppokäyttöisyyteen ja niiden toiminnan sovittamiseen ihmiselle sopivaksi, mutta joka voi nykyään

pitää sisällään myös ohjelmistojen käytön helppokäyttöisyyden. Ergonomian käsitettä käännöstieteeseen ovat O'Brienin lisäksi tuoneet esimerkiksi Ehrensberger-Dow ja Hunziker-Heeb (2016), jotka viittaavat ergonomialla sekä kääntäjien fyysisiin ergonomisiin oloihin (esim. pitkät istumisajat, tietokoneen ja hiiren käyttö) että kognitiiviseen ergonomiaan, joka tarkoittaa käyttöliittymien suunnittelua ja toimintaa ihmisen kognitiivisiin prosesseihin sopiviksi, jolloin käyttöliittymät ovat oletettavasti helpompikäyttöisiä, virheettömämpiä ja lisäävät tehokkuutta. Ehrensberger-Dow'n ja Hunziker-Heebin (2016, 85) mukaan kognitiivisesti ergonomiset järjestelmät voisivat vapauttaa kääntäjien kognitiivisia resursseja niin, että heidän ongelmanratkaisukykynsä paranisi. Lisäksi kääntäjät voisivat mukauttaa työkaluja omaan käyttöönsä sopiviksi. Tämän vuoksi käännösalan työympäristöä, joka on voimakkaasti teknologisoitunut, pitäisi tarkastella monipuolisemmin (mts. 85).

Käännöstieteessä on nähtävissä painopisteen muutos yksiulotteisesta ja polarisoituneesta teknologian (ja erityisesti käännösmuistiohjelmien) hyvien ja huonojen puolien tarkastelusta laajempaan käsitykseen teknologiasta ja ennen kaikkea sen parissa työskentelevistä kääntäjistä. Teknologia on käännöstieteessä voimakkaasti nousussa oleva tutkimusaihe, ja uusia lähestymistapoja aiheeseen ilmestyy jatkuvasti. Esimerkiksi teos *Human Issues in Translation Technology* (Kenny 2017) kuvaa tämän tutkimusaiheen nousevaa trendiä hyvin jo nimellään, sillä keskiöön on nousemassa ihminen eli teknologian käyttäjä. Näkemys teknologian ja kääntäjän suhteesta staattisena, passiivisena toimintana on myös väistymässä aktiivisen, toimijuuden liukuvuuden ja vuorovaikutuksen tunnustavan näkemyksen tieltä (esim. Ruokonen & Koskinen (tulossa)). Teknologian tarkastelu käännöstieteessä näyttääkin kulkevan samoja polkuja kuin käytettävyytutkimuksessa, jonka alkutaipaleilla keskiössä oli suurilta osin tuote ja sen ominaisuudet – ja jonka piirissä näkökulma on sittemmin laajentunut tarkastelemaan niin käyttäjää, käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutusta kuin myös käyttäjän sisäisiä, mentaalisia prosesseja ja toisaalta ympäristöä ja käyttökontekstia. Toisaalta käännöstieteellisen tutkimuksen painopisteen muutos seuraa myös tämän hetkisiä käännöstieteen trendejä, jossa kääntämisen sosiologian nousun myötä tarkastelun kohteeksi on otettu käännösten sijaan yhä useammin kääntäjä ja tätä ympäröivät sosiaaliset ja kulttuuriset ympäristöt. Voimakkaasti teknologisoituvassa työympäristössä kääntäjän, joka samalla on myös käyttäjä, suhdetta tietotekniikkaan ja teknologiaan onkin tärkeää tarkastella kokonaisvaltaisesti, sillä teknologian käyttöasteen jatkuvasti kasvaessa myös sen vaikutus esimerkiksi työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen korostuu entisestään. Tässä tarkastelussa auttaisi nähdäkseen myös käytettävyytutkimuksen tuominen voimakkaammin käännöstieteeseen unohtamatta kuitenkaan

esimerkiksi kysymyksiä kääntäjän statuksesta tai arvostuksesta, jotka ovat osaltaan kytköksissä myös teknologiseen kehitykseen.



## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA MENETELMÄT

Metodeja käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimukseen on kehitetty useita. Esimerkiksi All About UX -verkkosivusto<sup>4</sup> listaa yli 80 käyttäjäkokemuksen arviointiin kehitettyä metodologiaa. Tässä luvussa esittelen ensin lyhyesti kaksi tunnettua käyttäjäkokemuksen arviointiin kehitettyä metodologiaa, joiden lähestymistavat kuvaavat tyypillisiä käyttäjäkokemuksen tutkimukseen käytettyjä menetelmiä. Lyhyen esittelyn jälkeen siirryn tämän tutkielman tavoitteisiin, omaan tutkimusmenetelmääni ja perusteluihin sen valinnalle erityisesti tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Valitsemani rakkaus- ja erokirjemenetelmä poikkeaa tyypillisistä käyttäjäkokemuksen arviointiin kehitetyistä menetelmistä, minkä vuoksi on perusteltua esitellä tyypillisiä menetelmiä ja verrata niitä käyttämäni menetelmään, jonka valinnan perusteet kumpuavat myös muiden menetelmien sopimattomuudesta tutkimuskysymyksiin ja tavoitteisiin nähden.

### 5.1 Tyypillisiä käyttäjäkokemuksen arviointimenetelmiä

Kyselyt ovat tavanomainen tuotteiden laadun ja käytettävyyden käyttäjälähtöiseen arviointiin käytetty työkalu (Laugwitz, Held & Schrepp 2008). Käyttäjäkokemuksen tutkimuksessa on käytetty runsaasti niin sanottua semanttisen differentioinnin menetelmää, jossa ihmisiä pyydetään arvioimaan tuotetta tai palvelua valitsemalla kokemustaan kuvaava adjektiivi kahdesta vastinparisanasta. Tällaisia semanttisen differentioinnin menetelmää hyödyntäviä kyselyitä ovat esimerkiksi Hassenzahlin, Beun ja Burmesterin (2001) suunnittelema AttrakDiff sekä User Experience Questionnaire. Kvantitatiivista tietoa tuottava AttrakDiff-kysely on vapaasti saatavilla internetissä<sup>5</sup>, ja sen tavoitteena on selvittää käyttäjän tunteita tuotteen tai palvelun käyttöön liittyen, toisin sanoen siis tuotteen tai palvelun hedonista laatua. Kysely sisältää vastakohta-adjektiivipareja (esim. rumakaunis, ainutlaatuinen-tavallinen), joista käyttäjän on valittava viisiasteikkoisella skaalalla parhaiten omaa kokemustaan kuvaava kohta. Kysymysten tavoitteena on kartoittaa sekä kokemuksen pragmaattisia että hedonisia osatekijöitä. AttrakDiff ei tuota lainkaan laadullista tietoa, joten sillä on vaikea selvittää yksityiskohtaisia ongelmia järjestelmässä tai tuotteessa, mutta sen avulla voidaan saada viitteitä siitä, miltä käyttäjistä tuntuu käyttää tiettyä tuotetta tai järjestelmää kokonaisuudessaan, ja mitkä osa-alueet eivät miellytä heitä. (Hassenzahl ym. 2001.)

---

<sup>4</sup> osoitteessa <http://www.allaboutux.org/all-methods>.

<sup>5</sup> osoitteessa <http://www.attrakdiff.de/index-en.html>.

Outstanding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Second-rate
Exclusive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Standard
Impressive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nondescript
Unique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ordinary
Innovative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conservative
Exciting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dull
Interesting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Boring

**Kuva 2.** Esimerkki semanttisen differentioinnin menetelmästä, jolla mitataan hedonista laatua (Hassenzahl ym. 2001, 5).

Myös User Experience Questionnaire (UEQ) perustuu vastakohta-adjektiivipareille. Kysely sisältää 26 vastakohta-adjektiiviparia, joista käyttäjä voi valita asteikolta parhaiten omaa kokemustaan tuotteen käytöstä vastaavan vaihtoehdon. Kysely on lyhyt, jotta siihen vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa. UEQ on kehitetty pääasiassa ammattimaisten verkkotuotteiden arviointimenetelmäksi, ja sen sisältämät adjektiiviparit liittyvät kuuteen eri käyttäjäkokemuksen osa-alueeseen: attraktiivisuuteen, havainnollisuuteen, käyttövarmuuteen, tehokkuuteen, stimulaatioon ja uutuuteen. (Laugwitz ym. 2008.)

Sekä AttrakDiff- että UEQ-kyselyn selkein ongelma on se, että vastakohta-adjektiiviparien sanojen merkitykset saattavat muuttua käännettäessä. Luotettavimmat kyselytulokset saadaan silloin, kun käyttäjä vastaa kyselyyn omalla äidinkielellään. Sekä AttrakDiff- että UEQ-kysely on alun perin luotu muulla kuin suomen kielellä, ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseksi suomenkielisessä ympäristössä ne tulisivatkin parhaan tuloksen aikaansaamiseksi kääntää suomeksi. Kääntäminen puolestaan lisää mahdollisuutta siihen, että sanojen merkitykset tai sävyt muuttuvat. Lisäksi näistä kahdesta esitellystä kyselystä AttrakDiff on jo kertaalleen käännetty saksasta englanniksi, ja käännetyn kyselyn kääntäminen vielä kerran lisää merkityksen muuttumisen mahdollisuutta entisestään (Roto, Vermeeren, Väänänen-Vainio-Mattila & Law 2010). Englannin kielessä tämän kaltaiset vastakohta-adjektiiviparit on kenties kielen ominaisuuksien ja hienovaraisempien sävyerojen vuoksi helpompi erottaa, ja kyselyiden kääntäminen suomeksi saattaa myös kadottaa tiettyjen adjektiivien merkitysvivahteita sekä ”latistaa” ja yksinkertaistaa koko kyselyä (esimerkkinä tästä vaikkapa UEQ-kyselyn adjektiiviparit *unpleasant/pleasant* ja *unlikable/pleasing*, jotka käytännössä molemmat kääntyvät suomeksi parhaiten *miellyttävä/epämiellyttävä*-vastinpariksi).

## **5.2 Tämän tutkielman tavoitteet**

Yllä mainittujen käyttäjäkokemuksen arviointiin käytettyjen kyselyiden kääntämisen haasteellisuuden lisäksi molemmat kyselyt sekä useimmat käyttäjäkokemuksen arviointiin kehitetyt metodit keskittyvät vain yhden tuotteen tai palvelun arviointiin kerrallaan. Tämä on ymmärrettävää, sillä yleensä esimerkiksi yritykset keräävät tietoa yhdestä tuotteesta kerrallaan. Tämän tutkimuksen tarkoituksia varten perinteiset käyttäjäkokemusmetodit osoittautuivat kuitenkin hankaliksi juuri tämän ominaisuuden takia, sillä tutkielman keskeisenä tavoitteena on tutkia, millaisia tunteita kääntäjien käyttämät teknologiset apuvälineet herättävät ja miksi. Tutkielman tarkoituksena ei siis ole kerätä tietoa vain yksittäisestä tuotteesta, esimerkiksi käännösmuistiohjelmasta, vaan pyrkiä saamaan laajempi kokonaiskuva kääntäjien käyttämisestä teknologisista apuvälineistä ja niiden herättämistä tunteista. Tavoitteenani on antaa kääntäjille mahdollisuus miettiä itse, mikä apuväline heissä aiheuttaa eniten tunteita antamatta valmista listaa mahdollisista käytetyistä tuotteista tai sovelluksista tai ohjaamatta vastausta tiettyyn suuntaan. Lisäksi haluan antaa mahdollisuuden pohtia, onko tuotteen herättämien tunteiden laatu positiivinen vai negatiivinen ja mistä syystä, eli tutkia pelkän tuotteen arvioinnin lisäksi käyttäjäkokemusta laajemmassa kontekstissa. Vastaajille vapaiden käsien antaminen tuotteen valinnan suhteen antaa myös mahdollisuuden vertailla, esiintyvätkö esimerkiksi jotkut tietyt ohjelmat tai sovellukset vastauksissa usein tietyistä, samanlaisista syistä.

## **5.3 Tutkimusmenetelmät**

Tämän tutkielman tavoitteiden asettamien vaatimusten perusteella menetelmäksi valikoitui rakkauskirje/erokirjemenetelmä, joka edustaa myös aineistonkeruun kvalitatiivista osuutta. Kvalitatiivisen osuuden lisäksi kirjeiden pyytämisen yhteyteen lisättiin taustatieto-osio, jonka tarkoituksena oli kerätä kvantitatiivista eli määrällistä tietoa vastaajista. Tutkimuksen pääpaino on kuitenkin kvalitatiivisessa tiedossa, jonka avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään ja selittämään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009). Valitsin tutkimukseen sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen menetelmän siksi, että parhaimmillaan menetelmät täydentävät toisiaan ja niiden avulla voidaan tutkia saman ilmiön eri puolia kattavasti (mt).

### **5.3.1 Rakkauskirje/erokirjemenetelmän kuvaus**

Rakkauskirje/erokirjemenetelmä on Smart Design -yrityksen kehittämä menetelmä, jonka tarkoituksena on antaa vastaajalle mahdollisuus ilmaista tuotteeseen liittyviä ajatuksia ja tunteita epävirallisesti, helpolla ja tutulla tavalla (Hanington & Martin 2012, 114). Tuotteelle kirjoitettu henkilökohtainen kirje tarjoaa usein mahdollisuuden nähdä, mitä ihmiset arvostavat ja millaisia odotuksia heillä on tuotteita kohtaan, joita he käyttävät jokapäiväisessä elämässään (mt.).

Rakkauskirje ja sen vastakohta erokirje ovat metodeja, joiden avulla ihmiset voivat ilmaista tuotetta tai palvelua kohtaan tuntemiaan tunteita käyttäen tapaa, joka on hyvin ymmärrettävä. Sen sijaan, että vastaajat kirjoittaisivat kirjeen ihmiselle, heitä pyydetään ”inhimillistämään” tuote ja kirjoittamaan sille henkilökohtainen viesti. Haningtonin ja Martinin (2012, 114) mukaan tämän kaltaisen menetelmän tulokset ovat usein jopa yllättävän perusteellisia ja antavat tietoa siitä, millaisia suhteita ihmisillä on niihin palveluihin ja tuotteisiin, joita he käyttävät. Haningtonin ja Martinin (mp.) mukaan rakkauskirje pureutuu siihen, mitä ihmiset tuntevat silloin, kun he kokevat taianomaisia yhteenkuuluvuuden tunteita jonkin tuotteen kanssa. Tyypillisesti rakkauskirjeessä esiintyvät kuvaukset siitä, mikä herättää iloa, ihastusta ja luottamusta. Erokirje puolestaan paljastaa miten ja milloin suhde tuotteeseen muuttui huonoksi, ja sen avulla voidaan ymmärtää, miksi ihmiset hylkäävät jonkin tietyn brändin tai tuotteen. Vastaajat saattavat myös antaa tietoa siitä, millainen on se uusi tuote, johon he ovat nyt tyytyväisiä, ja miksi se on parempi kuin hylätty tuote. (Mp.)

Rakkauskirje/erokirjemenetelmä on melko kokeellinen ja sen käytöstä on olemassa vain vähän tutkimuskirjallisuutta, sillä se on kehitetty ensisijaisesti yritysten tuotearviointiin tarkoituksiin. Menetelmää omassa tutkimuksessaan käyttäneet Koskinen ja Ruokonen (2017, 10) kuitenkin pitävät sitä hyödyllisenä ja sopivana menetelmänä teknologian omaksumisen tutkimiseen kahdesta syystä: menetelmä on suunniteltu herättämään emotionaalisesti latautuneita vastauksia, ja on siksi ihanteellinen tapa tuoda esiin työkaluja kohtaan koettuja tunteita ja asenteita. Toiseksi Koskisen ja Ruokosen (mt.) tutkimuksessa vastaajat saivat vapaasti valita kirjeensä kohteen (vastaajia ei ohjattu kirjoittamaan erityisesti teknologiasta), jolloin oli mahdollista tarkastella, miten suuri osa kirjeistä keskittyy teknologiaan ja teknologisiin apuvälineisiin verrattuna muihin työn tai opiskelun osa-alueisiin.

### **5.3.2 Menetelmävalinnan perustelut**

Rakkauskirje/erokirjemenetelmä valikoitui tämän tutkielman menetelmäksi suurilta osin Koskisen ja Ruokosen (2017, 10) yllä esitetystä ensimmäisestä syystä: pidän menetelmää oivallisena keinona saada selville, millaisia tunteita ja asenteita teknologiset apuvälineet ja tuotteet herättävät vastaajissa. Koskisen ja Ruokosen esittämä toinen syy mahdollisuudesta tarkastella teknologian osuutta vastauksissa ei päde tähän tutkimukseen sellaisenaan, mutta sen sijaan pidin tärkeänä sitä, että vastaajat saavat itse valita sen teknologisen apuvälineen tai ne apuvälineet, jotka heille ensimmäisenä intuitiivisesti mieleen tulevat. Kuten aiemmin jo totesin, tavallisimmissa käyttäjäkokemusta mittaavissa kyselyissä on jo etukäteen määritelty, mihin tuotteeseen tai ohjelmaan vastaajan tulee keskittyä. Halusin saada mahdollisimman monipuolista tietoa kaikenlaisiin teknologisiin

apuvälineisiin liittyen – en vain esimerkiksi käännösmuistiohjelmasta. Siksi vastaajille annettiin suhteellisen vapaat kädet valita kohteensa, kuitenkin ohjaten kirjoittamaan teknologisista apuvälineistä. Lisäksi Koskisen ja Ruokosen tutkimus osoittaa, että huolimatta menetelmän näennäisestä erikoisuudesta sen avulla on mahdollista kerätä monenlaisia, merkitysvivahteiltaan monipuolisia vastauksia. Kääntäjät, jotka ovat kielen ja kielenkäytön ammattilaisia, ovat lisäksi oiva tutkimuskohde tämänlaisen menetelmän hyödyntämiseen, sillä oletuksena voi pitää, että heille värikkääncään tekstin tuottaminen ei ole ongelma, kuten myös Koskinen ja Ruokonen (2017) huomauttavat.

## **5.4 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena valtioneuvoston kansliassa. Esittelen tässä aluvussa ensin tapaustutkimuksen kontekstin eli valtioneuvoston kanslian sekä sen toimintaa, kanslian kielipalveluiden rakennetta sekä kääntäjien teknologista ympäristöä. Esittelyn jälkeen siirryn tutkimuksen toteutukseen.

### **5.4.1 Konteksti: valtioneuvoston kanslia**

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena valtioneuvoston kansliassa. Valtioneuvoston kanslia on pääministerin johtama ministeriö, jonka vastuualueina ovat hallitusohjelman toimeenpanon valvonta ja pääministerin avustaminen valtioneuvoston johtamisessa. Kanslian tehtävänä on turvata pääministerin ja hallituksen toimintaedellytykset kaikissa olosuhteissa.

Ministeriön tehtäviin kuuluvat Suomen EU-politiikan yhteensovittaminen sekä valtion omistajapolitiikka ja valtioneuvoston kanslian alaisten valtio-omisteisten yhtiöiden omistajaohjaus. Kanslialle kuuluvat valtioneuvoston viestintä ja valtionhallinnon viestinnän yhteensovittaminen sekä valtioneuvoston yhteinen tilannekuva, varautuminen ja turvallisuus sekä häiriötilanteiden hallinnan yleinen yhteensovittaminen. Lisäksi kanslian uusimpia tehtäviä on valtion sektoritutkimuksen tavoitteiden yhteensovittaminen päätöksenteon tueksi. Valtioneuvoston kanslia vastaa ministeriöiden kansalliskielten ja muiden kielten käännös- ja kielipalveluista, ja sen kielitoimialalla on kolme yksikköä:

- Ruotsin kielen yksikössä käännetään hallituksen esitysten ja säädösten lisäksi tiedotteita, ministeriöiden puheita sekä muita ministeriöissä tarvittavia asiakirjoja. Lisäksi yksikössä toimii valtioneuvoston ruotsin kielen lautakunnan sihteeristö.
- Vieraiden kielten yksikkö on vastuussa ministeriöiden englannin ja venäjän käännöksistä sekä venäjän tulkkauksista.

- Kielipalveluiden tukiyksikkö vastaa käännösten ulkoistamisesta. Yksikkö antaa myös suosituksia erikielisistä termeistä, analysoi ja määrittelee valtiohallinnossa käytettäviä käsitteitä sekä laatii sanastoja. Tukiyksikkö ylläpitää valtioneuvoston julkista termipankkia Valteria sekä neuvoo termikysymyksissä. Valtioneuvoston kanslian käännös- ja kielitoimiala myös ohjaa ja kehittää ministeriöiden virkakielen laatua. (vnk.fi, valtioneuvosto.fi.)

Kääntäjiä valtioneuvoston kansliassa on yhteensä 57, joista 41 työskentelee ruotsin kielen yksikössä ja 16 vieraiden kielten yksikössä.

Aiemmin jokaisella ministeriöllä oli omat kääntäjänsä ja valtioneuvostolla omansa. Valtioneuvoston hallintoyksikön (VNHY), joka aloitti toimintansa 1. maaliskuuta 2015, perustamisen myötä kaikki valtionhallinnossa työskentelevät kääntäjät sijoituivat johonkin kolmesta käännös- ja kielitoimialan yksiköstä (Kouki 2015). Kääntäjien työn sisältöön uudistus on vaikuttanut vain vähän, ja eniten vaikuttava uudistus lienevät uudet, yhteiset työvälineet. Aikaisemmin ministeriöiden kääntäjillä oli saattanut olla käytössä omia käännösmuistiohjelmaa ja ministeriöiden sisäisiä termipankkeja. Niiden sisältämät tiedot eivät kuitenkaan ole useinkaan kulkeneet ministeriöiden välillä. Nykyään kaikki kääntäjät käyttävät samaa käännösmuistiohjelmaa Trados Studiota. (Kouki 2015.)

Organisaatiouudistuksen myötä käyttöön on otettu myös uusi käännöstoimeksiantojen hallintajärjestelmä, joka tarkoittaa sitä, että käännöstoimeksiannot tehdään valtioneuvoston intranetissä tilauslomakkeella. Järjestelmä välittää toimeksiannot kääntäjille muun muassa sillä perusteella, minkä kielisestä käännöstoimeksiannosta on kyse, ja lisäksi järjestelmä tallentaa toimeksiannot ja niihin liitetyt tiedostot.

Kääntäjät käyttävät käännöstoimissa SDL Trados Studio -käännösmuistiohjelmaa ja terminologisessa työssä SDL MultiTerm-työkalua. Aikaisemmin, ennen valtioneuvoston hallintoyksikön perustamista, käännösmuistiohjelman käyttäminen ei ollut pakollista, mutta nykyään ohjelman käyttöä vaaditaan kaikilta kääntäjiltä.

Kääntäjillä on käytössään seuraavat, kaikille yhteiset työasemiin asennetut ohjelmat:

- Adobe Acrobat Reader (PDF-tiedostojen katselu- ja lukuohjelma)
- Internet Explorer (verkkoselain)
- Microsoft Lync 2010 (pikaviestinsovellus)
- Microsoft Office 2010 (toimisto-ohjelmistopaketti), johon sisältyvät seuraavat ohjelmistot:
  - Access

- Excel
- Outlook
- PowerPoint
- Word
- Mozilla Firefox (verkkoselain)
- SDL MultiTerm 2015 (termityökalu)
- SDL Trados Studio 2015 (käännösmuistityökalu)

Näiden ohjelmien lisäksi kääntäjillä on käytössään verkossa olevia työkaluja sekä sanastoja:

- Käännöstoimeksiantojen hallintajärjestelmä Shake (valtionneuvoston kanslian sisällä kehitetty SharePoint-sovellus)
- Kielikoneen MOT-sanakirjat (lähes 30 erikielistä yleis- ja erikoisalojen sanakirjaa)
- FINVA (finanssi- ja vakuutusalan sanakirja)
- Talentum (verkkokirjahylly) (Kankkunen 2017.)

Valtioneuvoston kanslian voi katsoa edustavan institutionaalisen kääntämisen ympäristöä, sillä Koskisen (2008) määritelmän mukaan kääntäjien oma ”ääni” ei kuulu kanslian kääntämissä teksteissä, vaan kääntäjä on häivytetty ja ”puhujana” on itse instituutio eli valtioneuvoston kanslia tai valtioneuvoston hallintoyksikkö, joka on sekä lähdetekstin että sen käännöksen tuottaja. Valtioneuvoston kanslia on tämän määritelmän mukaan myös itsekääntävä (*self-translating*) instituutio, sillä käännösprosessissa instituution voidaan katsoa kääntävän myös itsensä. (Koskinen 2008, 24–25.)

#### 5.4.2 Toteutus

Tämän tutkimuksen tavoitteita varten Koskisen ja Ruokosen (2017, 10) kääntäjille esittämästä rakkauskirje/erokirjepyyntöstä muokattiin sellainen, että vastaajia pyydettiin keskittymään yksinomaan teknologisiin apuvälineisiin ja ohjelmiin. Lisäksi vastaajia pyydettiin kirjoittamaan sekä rakkaus- että erokirje, kun taas Koskisen ja Ruokosen tutkimusasettelussa molempien kirjeiden kirjoittaminen oli vapaaehtoista. Vastaajille annettiin kuitenkin mahdollisuus kirjoittaa myös vain jompikumpi kirje, jos he kokivat, että eivät syystä tai toisesta voi kirjoittaa molempia tai eivät keksi kohdetta molemmille kirjeille. Rakkaus- ja erokirjepyyntöä lisäksi mukaan liitettiin yhteensä 9 taustatietokysymystä, jotka koskivat muun muassa ikää, koulutustasoa ja aikaisempaa kokemusta teknologisista apuvälineistä. Suurin osa taustatietokysymyksistä oli monivalintakysymyksiä. Kaikki kysymykset asetettiin kyselyssä pakollisiksi, eli niihin oli annettava vastaus. Lomake on kokonaisuudessaan liitteenä (ks. liite 1. aineistonkeruulomake).

Rakkaus- ja erokirjeiden kirjoittamispyyntö sekä taustakysymykset toteutettiin verkkokyselynä, johon käytettiin verkkotyökalu SurveyMonkeyta. Verkkokyselyyn päädyttiin siksi, että sen avulla mahdollisimman laajan vastaajajoukon ja tapaustutkimukseen kattavan otannan tavoittaminen oli kaikista helpointa. Kyselyn ajankohta oli tammi-helmikuun vaihde vuonna 2017. Linkki kyselyyn saateviesteineen lähetettiin sähköpostitse valtioneuvoston kanslian vieraiden kielten yksikön sekä ruotsin yksikön päälliköille, jotka jakoivat sen eteenpäin yksiköiden kääntäjille. Kyselyyn annettiin vastausaikaa 15 päivää viikonloput mukaan lukien. Viikon päästä kyselyn lähettämisestä sekä viimeisenä vastauspäivänä ruotsin yksikön päällikölle lähetettiin vielä muistutusviesti kääntäjille edelleen lähetettäväksi.

Kirjoituspyyntö lähetettiin kaikkiaan 57 kääntäjälle, joista 41 oli ruotsin yksikön ja 16 vieraiden kielten yksikön kääntäjää. Vastauksia pyyntöön tuli 12 kääntäjältä, mikä tarkoittaa, että 21 % prosenttia mahdollisista vastaajista otti osaa kyselyyn. Vastaajista 6 kirjoitti yhden kirjeen ja 6 kaksi kirjettä, eli yhteensä aineisto käsitti 18 kirjettä.

### **5.4.3 Vastausten analysointi**

Vastaajien kirjoittamat kirjeet luokiteltiin ensin teemoitellen rakkaus- ja erokirjeisiin tai ambivalentteihin kirjeisiin niiden merkityssisältöjen mukaan. Tällaisia kirjeen luokasta kertovia merkityssisältöjä olivat esimerkiksi selkeät otsikot (paras kääntämisen apuvälineeni, rakkauskirje, erokirje tms.), teknologisiin apuvälineisiin liitetyt adjektiivit (paras, tärkein, rakkain, ärsyttävin, typerin jne.) ja kirjeen yleinen ”vire”, joka useimmissa tapauksissa oli selkeästi positiivinen tai negatiivinen. Vastaajista suurin osa eli 11 kirjoitti valitsemalleen kohteelle rakkauskirjeen; 6 vastaajaa kirjoitti rakkauskirjeen lisäksi myös erokirjeen ja lisäksi yksi kirje oli sävyltään tulkittavissa ambivalentiksi.

Tämän jälkeen kirjeet jaettiin luokkiin sen perusteella, mikä teknologinen apuväline tai mitkä teknologiset apuvälineet kirjeissä mainittiin. Luokittelun jälkeen kirjeitä tarkasteltiin suhteessa Nielsenin (1993) osatekijöihin ja etsittiin näihin viiteen osatekijään sopivia tai sopimattomia ilmaisuja ja analysoitiin niiden positiivisia tai negatiivisia merkityssisältöjä.

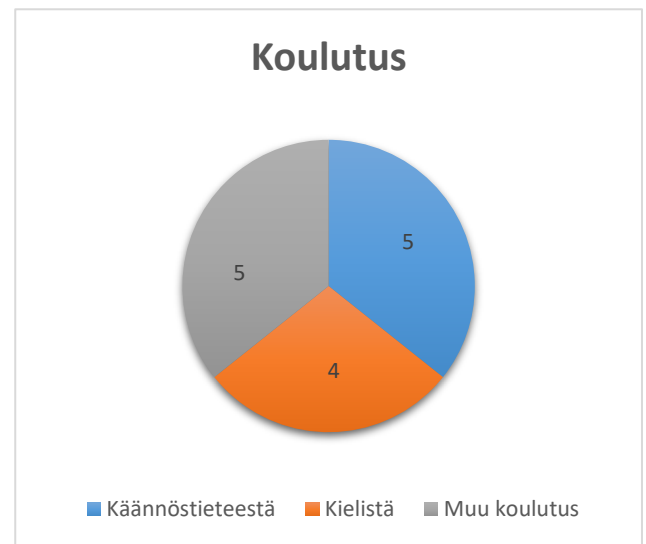
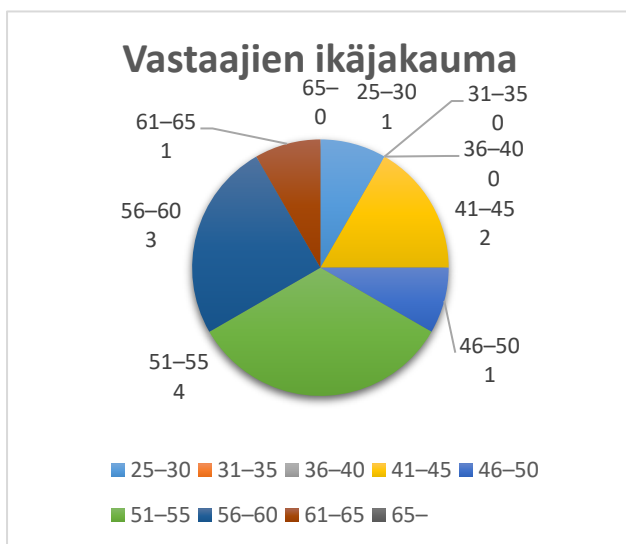


## 6 VASTAAJAT JA KIRJEIDEN SISÄLLÖT

Aineiston määrällinen osuus eli vastaajien taustatiedot järjesteltiin taulukoiksi. Laadullisen aineiston analyysiin käytettiin teemoittelua, jonka avulla aineisto luokiteltiin ensin rakkaus- ja erokirjeisiin tai ambivalentteihin kirjeisiin. Tämän jälkeen aineisto järjesteltiin sen mukaan, mille teknologiselle apuvälineelle vastaajat olivat kirjeensä osoittaneet. Kirjeiden tarkemmassa sisällönanalyysissä aineistosta etsittiin merkityssisältöjä, joiden yläluokaksi oli mahdollista määritellä Nielseniä mukaillen (2012) käyttökelpoisuus/hyödyllisyys tai jokin Nielsenin (1993) viidestä käytettävyyden osatekijästä (opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, virheettömyys, miellyttävyys). Esittelen tässä luvussa ensin vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen siirryn analyysin kvalitatiiviseen osaan eli kirjeiden teemoitteluun sekä sisällönanalyysiin.

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

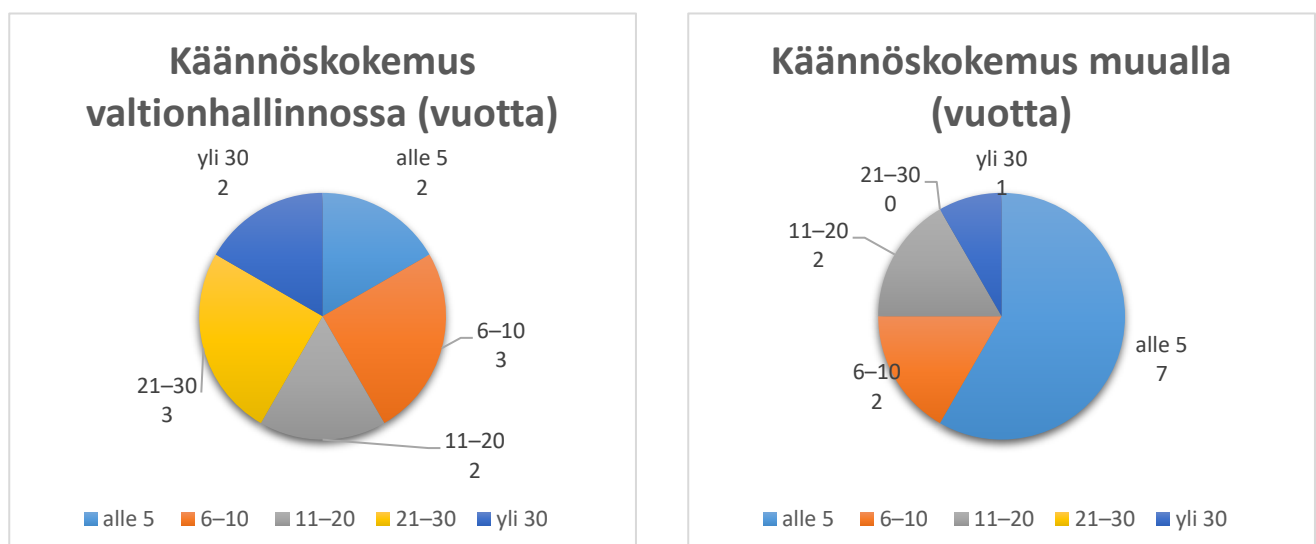
Vastaajille lähetetyssä kirjeiden kirjoituspyynnössä oli 9 taustakysymystä, joilla selvitettiin vastaajien ikää, koulutusta, kieliparia jossa he kääntävät, kääntämiskokemuksen pituutta vuosina sekä valtionhallinnossa että muualla, aikaisempaa koulutusta teknologisista apuvälineistä, valtioneuvoston kansliassa saatua koulutusta teknologisista apuvälineistä sekä vastaajien omaa arvioita heidän tietotekniikkataidoistaan.



Suurin osa vastaajista, 67 % eli kahdeksan vastaajaa, oli yli 51-vuotiaita, ja vastaajista suurin yksittäinen ikäryhmä oli 51–55-vuotiaat, joita oli neljä kaikista vastaajista. Vastaajista neljällä oli koulutus kielistä, ja koulutus joko käännöstieteestä tai muulta alalta oli yhteensä kymmenellä vastaajalla. Yhdellä vastaajalla oli koulutus kaikilta kolmelta alalta. Vastaajia pyydettiin

täsmentämään vastaustaan, jos he valitsivat koulutuksen muulta alalta: näitä koulutusaloja olivat filosofia, oikeustiede, valtio-oppi, luonnontiede sekä tieto- ja viestintätekniikka.

Suurin osa kyselyyn vastanneista, 83 % eli 10 vastaajaa, työskenteli kieliparissa suomi–ruotsi, ja vastaajista 2 eli 17 % työskenteli kieliparissa suomi–englanti. Kyselyyn ei tullut vastauksia henkilöiltä, jotka kääntävät kolmannessa mahdollisessa kieliparissa, suomi–venäjässä. Ottaen huomioon kussakin kieliparissa työskentelevien määrän, oli ymmärrettävää, että ruotsin kääntäjien osuus oli suurin, sillä ruotsin yksikössä työskentelee eniten kääntäjiä (41) ja vastaavasti vieraiden kielten yksikössä huomattavasti vähemmän (16), ja heistä englannin kääntäjät edustavat enemmistöä.



Valtaosalla, kymmenellä kahdestatoista vastaajasta, oli takanaan vähintään yli viiden vuoden mittainen työura valtionhallinnossa, ja vastaajilla oli yleisimmin käännöskokemusta muualta kuin valtionhallinnosta alle 5 vuotta. Suhteellisen pitkistä työurista huolimatta kokemus teknologisista apuvälineistä kääntämisen tukena jakautui tasaisesti vuosittain: kolme vastaajaa eli neljännes oli käyttänyt teknologisia apuvälineitä kääntämisen apuna vasta 1–5 vuotta, neljännes 6–10 vuotta, neljännes 11–20 vuotta ja neljännes yli 20 vuotta.

Vastaajien suhteellisen korkea ikä tai se, että monilla vastaajista oli jokin muu koulutustausta kuin käännöstiede, selittää sen, että valtaosa ei ollut saanut koulutusta teknologisten apuvälineiden käyttöön opintojensa aikana. Ne, jotka koulutusta olivat saaneet, olivat saaneet sitä tekstinkäsittelyohjelman, Excelin ja PowerPointin käyttöön sekä perehdytyksen käännösmuistiohjelma Wordfastin käyttöön.

Valtioneuvoston kansliassa koulutusta teknologisten apuvälineiden käyttöön oli suurin osa mielestään saanut kohtalaisesti, ja pyydettyäessä kertomaan ne apuvälineet, joita koulutus koski, yhtä lukuun ottamatta kaikki vastasivat saaneensa koulutusta käännösmuistiohjelma Trados Studion käyttöön. Muita apuvälineitä, joiden käyttöön koulutusta oli annettu, olivat pikaviestisovellus Lync, tekstinkäsittelyohjelmat, Outlook sekä Trados Studion terminhallintaohjelmisto Multiterm.



Omat tietotekniikkataitonsa suurin osa vastaajista, 58 % eli 7 vastaajaa, arvioi hyviksi, ja 42 % eli 5 vastaajaa arvioi taitonsa tyydyttäväksi. Vastaajilla oli mahdollisuus valita myös vaihtoehdot ”erinomaiset taidot” tai ”huonot taidot”, mutta kukaan vastaajista ei mieltänyt taitojensa kuuluvan näihin ääripäihin. Yleisesti voisi siis todeta, että vastaajilla on melko positiivinen kuva omista tietoteknisistä taidoistaan.



## 6.2 Rakkaus- ja erokirjeet ja niiden kohteet

Teemoja eli keskeisiä aiheita muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti niin, että tekstimassasta etsitään sen eri vastauksia yhdistäviä tai erottavia seikkoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Näin luodaan tilanne, jossa tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa oli mahdollista vertailla. Eskolan ja Suorannan (2014, 176) mukaan aineistosta voidaan poimia sen sisältämät keskeiset aiheet ja esittää se sitten kokoelmana erilaisia kysymyksenasetteluja, mutta ensin tekstimassasta on pyrittävä löytämään ja sen jälkeen erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Tässä tapauksessa olennaisia aiheita etsittiin kolmen kysymyksen avulla: 1. Onko vastaaja kirjoittanut rakkaus- vai erokirjeen? 2. Mille teknologiselle apuvälineelle se on kohdistettu? ja 3. Millaisia tunteita kirjeissä kuvataan ja sopivatko niissä esitetyt ilmaisut käytettävyyden osatekijöihin?

Teemoittelu oli tässä tutkielmassa luonteva etenemistapa aineiston erittelyyn, sillä vastaajia pyydettiin vastaamaan kahden teeman, rakkaus- ja erokirjeen, mukaisesti. Laadullista aineistoa lähdettiinkin erittelemään ensin niin, että määriteltiin rakkaus- ja erokirjeet sekä mahdollisesti ambivalentit eli näihin kahteen luokkaan kuulumattomat kirjeet lukemalla ja analysoimalla aineistoa. Teemoittelun apuna käytettiin koodausta ja kvantifiointia. Koodauksella tai indekseillä tarkoitetaan merkkejä (esimerkiksi numeroita, kirjaimia tai muita merkkejä) tai muilla keinoin aineistoon tehtyjä jäsenteleviä merkintöjä ja luokitteluja, kuten esimerkiksi alleviivauksia värikynin (Eskola & Suoranta 2014). Koodimerkeillä tai indekseillä on viisi tehtävää (Sulkunen & Kekäläinen 1992, 15–17):

1. Koodimerkit ovat tekstin sisään kirjoitettuja muistiinpanoja tekstikohdalle annetusta tulkinnasta.
2. Yhdessä koodimerkit ja niiden selitteet ovat tulkintojen jäsenys. Näin on mahdollista nähdä, mitä aineistossa tutkijan tulkinnan mukaan käsitellään.
3. Koodimerkit ovat apuväline tekstin kuvailuun: esimerkiksi mistä asioista vastaaja on kirjoittanut jne.
4. Koodimerkkien avulla aineiston jäsenystä voidaan testata: onko etukäteen mietitty jäsenys toimiva?
5. Koodimerkit toimivat osoitteina: tekstistä voidaan etsiä kohdat, joihin analyysin seuraavassa osassa halutaan paneutua.

Tässä tapauksessa koodaaminen tehtiin aineistolähtöisesti seuraten kuitenkin tutkimuskysymyksen ja vastaajille annetun tehtävänannon asettamia raameja. Käytännössä aineistolähtöinen koodaaminen tarkoittaa sitä, että tutkija lukee tekstiä, usein useampaan kertaan, ja katsoo millaisia mahdollisia koodauksia aineistosta nousee esiin (Eskola & Suoranta 2014, 157). Eskola ja Suoranta (mp.) kuitenkin huomauttavat, että puhuminen ”esiin nousemisesta” on kornia, sillä aineistosta ei itsestään nouse esiin yhtään mitään, vaan kyseessä on tutkijan konstruktio. Tutkija ei puolestaan koskaan voi olla täysin objektiivinen, vaan häntä ainakin piiloisesti ohjaavat tutkimuksen tarkoitukset, oma lukeneisuus, aiemmat teoriat ja mahdolliset muut seikat. Aineistolähtöinen koodaus onkin jonkinlainen sekoitus tutkijan omia odotuksia ja aineiston tulkintaa. (Eskola & Suoranta 2014, 157.) Tässä tapauksessa omia odotuksia ja tulkintojani ohjasi erityisesti Koskisen ja Ruokosen (2017) vastaava, aiempi tutkimus, jossa kirjeet luokiteltiin samaan tapaan.

### **6.2.1 Aineiston luokittelu**

Käytännössä aineistoa koodattiin niin, että vastauksista etsittiin eksplisiittisesti kirjeissä esiintyviä teeman mukaisia luokitteluja, esimerkiksi ”rakkauskirje”, ”rakkaudentunnustus”, ”erokirje” tai vastaava. Jos vastauksia ei ollut eksplisiittisesti luokiteltu jompaankumpaan kategoriaan kuuluviksi, kirjeiden sisällöistä etsittiin niiden teemaa osoittavia merkityssisältöjä. Tällaisia merkityssisältöjä etsittiin usealta tasolta: niin sanoista, lauseista kuin kokonaisista virkkeistäkin. Erilaiset merkityssisällöt alleviivattiin kirjeistä eri värein. Ihastusta tai pitämistä merkitsevät verbit sekä ilmaisut kuten ”en luopuisi ohjelmasta x” tai ”tärkein apuvälineeni on x” luokiteltiin rakkauskirje-kategorian alle, kun taas inhoa, vihaa tai turhautumista ilmaisevat verbit tai ilmaisut kuten ”ärsyttävän haitake työssäni” luokiteltiin erokirje-kategorian alle. Jos yhdessä kirjeessä oli molempiin kategorioihin sopivia ilmaisuja tai ilmaisuja, jotka eivät varsinaisesti kuvanneet kumpaakaan, kirje määriteltiin ambivalentiksi. Tulkitsin kirjeitä kuitenkin niin, että mukailin vastaajien itse tekemää luokittelua, enkä esimerkiksi tulkinnut vastaajan itse luokittelemaa rakkauskirjettä erokirjeeksi tai ambivalentiksi kirjeeksi, vaikka siinä saattoikin olla myös negatiivisia kommentteja kirjeen kohteesta. Vaikka luokittelua tehtiin niin sanojen kuin virkkeidenkin pohjalta, analyysin edetessä kirjeen luokan ratkaisi lopulta sen yleinen ”vire” – se, puhuttiinko kirjeen kohteesta enimmäkseen positiivisesti vai negatiivisesti, miten nämä tunnesävyt olivat suhteessa toisiinsa – kerrottiinko esimerkiksi huonoista ominaisuuksista vain niitä sivuten, vai olivatko ne pääosassa – ja millainen narratiivi kirjeestä kokonaisuudessaan muodostui.

Tulkintojen jälkeen rakkaus- ja erokirjeiden sekä mahdollisten ambivalenttien kirjeiden määrä laskettiin näiden koodauksien pohjalta. Koodien pohjalta luokiteltuja rakkauskirjeitä oli 11 kappaletta

ja erokirjeitä 6 kappaletta. Kirjeitä, joita ei voinut tulkita varsinaisesti kumpaankaan kategoriaan kuuluviksi, oli yksi kappale. Yhteensä analysoitavia kirjeitä oli 18 kappaletta. Lisäksi yhdessä kysymyksen 9 kommenttiosiossa, jossa oli mahdollista kertoa apuvälineet, joihin on saanut koulutusta valtioneuvoston kansliassa, vastaaja lisäksi arvioi apuvälineen (Trados Studio) hyviä ja huonoja puolia. Tätä arviota ei kuitenkaan otettu huomioon analyysissä, sillä sitä ei ollut annettu varsinaisille kirjeille osoitettuun kysymykseen. On huomattava, että edellä kuvattu luokittelu ei ole puhtaasti aineistolähtöinen, sillä kyselyssä vastaajia pyydettiin kirjoittamaan luokkien mukaiset vastaukset, eivätkä rakkaudentunnustukset tai erokirjeet ole vastaajien spontaanisti esittämiä, ”aineistosta nousevia” teemoja tai merkityssisältöjä. Teemojen hakua ja koodausta sekä myös tulkintaa siis ohjasi ennakko-oletus siitä, että vastaajat ovat noudattaneet tehtävänantoa. Ennakko-oletus saattoi myös vaikuttaa siihen, että rakkaus- tai erokirjekategoriaan sinänsä epätyypilliset kirjeet luokiteltiin herkemmin jompaankumpaan kategoriaan kuuluviksi, koska niitä luettiin tämän luokittelun ”läpi”. Samaa aineistoa voisi jäsenellä varmasti monella muullakin tavalla, mutta tässä tapauksessa mielekkäintä oli aloittaa tarkastelemalla tehtävänannon ja saatujen vastauksien vastaavuutta. Tavallaan luokittelu on siis myös kyselyn toimivuuden testausta: oliko kyselyssä annettu tehtävänanto ymmärrettävä ja mielekäs, ja noudattivatko vastaajat sitä?

Vastausten rakkaus- ja erokirjeisiin tai ambivalentteihin kirjeisiin luokittelun yhteydessä jokaiselle vastaukselle annettiin oma koodinsa, joka oli V1–V12 riippuen siitä, missä järjestyksessä kyselyn vastaukset käytiin läpi. Ensimmäisenä analysoidun vastaajan kirje oli siis V1, toisena analysoidun V2 ja niin edelleen. Lisäksi vastaajien rakkaus- ja erokirjeet sekä ambivalentit kirjeet koodattiin lyhenteillä R, E ja A. Jäljempänä esitettyjen lainausten yhteydestä käy siis ilmi vastaajan numero ja se, onko lainaus rakkaus-, ero- vai ambivalentista kirjeestä (esim. V1-R tarkoittaa sitä, että lainaus on poimittu vastaajan 1 rakkauskirjeestä).

Kirjeiden yläluokkien eli rakkaus- ja erokirjeisiin tai ambivalentteihin kirjeisiin luokittelun jälkeen aloitettiin niiden tarkempi sisällönanalyysi. Kirjeistä etsittiin ensin erilaisiin teknologisiin apuvälineisiin viittaavia sanoja. Tällaisiksi katsottiin esimerkiksi tietyt ohjelmistojen tai sovellusten nimet (esimerkiksi Trados Studio tai Word) sekä tällaisten ohjelmien hyperonyymit eli yläkäsitteet (esimerkiksi käännösmuistiohjelma tai tekstinkäsittelyohjelma). Sen jälkeen tehtiin luokittelu siitä, missä kirjeessä mikäkin ohjelma esiintyi. Tarkoituksena oli tarkastella, mille teknologisille apuvälineille kirjeet on osoitettu, esiintyykö jokin ohjelma vastauksissa määrällisesti useammin kuin muut tai onko havaittavissa, että jokin ohjelma tai sovellus esiintyy esimerkiksi vain rakkauskirjeissä, eikä erokirjeissä lainkaan. Teknologisiin apuvälineisiin viittaavien sanojen koodaamisen jälkeen laskettiin, miten usein kukin ohjelma tai niiden yläkäsitteet esiintyvät aineistossa ylipäätään, ja miten

käsitteet jakautuivat kirjeiden välillä. Nämä on esitelty taulukossa 1. Taulukosta on nähtävissä, että teknologisten apuvälineiden mainintojen määrä ja kirjeiden määrä eivät ole samat, sillä kolmessa kirjeessä mainittiin useampi kuin yksi teknologinen apuväline.

<b>Teknologinen apuväline</b>	<b>Rakkauskirje</b>	<b>Erokirje</b>	<b>Ambivalentti kirje</b>	<b>Yhteensä</b>
Trados Studio 2015	10	2	1	13
Kieku	-	2	-	2
Lync	1	-	-	1
Microsoft Word	1	-	-	1
Nationalencyklopedin	1	-	-	1
Tietokoneen näyttö	-	1	1	2
Toimistotuoli	1	-	-	1
Internet-yhteys	-	1	-	1
<b>Kirjeitä yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

**Taulukko 1.** Rakkaus-, ero- ja ambivalenttien kirjeiden kohteet.

Ylivoimaisesti suosituin sekä rakkaus- että erokirjeiden kohde oli käännösmuistiohjelma Trados Studio, joka mainittiin 10 rakkauskirjeessä, 2 erokirjeessä ja yhdessä ambivalentissa kirjeessä. Vastaajista 11 mainitsi Trados Studion kirjeissään nimeltä, ja yhdessä vastauksessa käytettiin sanaa 'käännösohjelma', jonka tässä yhteydessä tulkitsein viittaavaan Trados Studioon, sillä se on tällä hetkellä ainoa valtioneuvoston kanslian yhteisessä käytössä oleva käännösmuistiohjelma. Valtionhallinnon tietojärjestelmä Kieku sekä niin sanotuista fyysisistä apuvälineistä tietokoneen näyttö mainittiin käännösmuistiohjelman jälkeen useimmiten, molemmat kahdesti, ja näistä tietojärjestelmä Kiekulle osoitettiin vain erokirjeitä. Yksittäisissä vastauksissa rakkauskirjeitä osoitettiin lisäksi pikaviestisovellus Lyncille, tekstinkäsittelyohjelma Microsoft Wordille, ruotsalaiselle verkkotietosanakirjalle Nationalencyklopedinille ja toimistotuolille. Lisäksi yksi erokirje osoitettiin pätkivälle nettiyhteydelle.

## 6.2.2 Kirjeiden merkityssisällöt

Kirjeiden teemoittelun, koodauksen ja kvantifioinnin sekä taustatietojen tarkastelun jälkeen aloitettiin varsinaisten kirjeiden sisällönanalyysi. Sisällönanalyysissa sovellettiin lähilukua, jonka avulla pyrittiin saamaan pelkkää teemoittelua laajempi kuva siitä, millä tavoin teknologisista apuvälineistä kirjeissä puhutaan ja millaisia tunteita niiden käyttöön liittyy. Merkityssisältöjä verrattiin luvussa 2.1 esiteltyihin Nielsenin (1993) viiteen käytettävyyden osatekijään (opittavuus, tehokkuus,

muistettavuus, virheettömyys, miellyttävyys), jolloin oli mahdollista tarkastella, onko merkityssisältöjen ja osatekijöiden välillä suhdetta.

Koska ylivoimaisesti suosituin kirjeiden kohde oli käännösmuistiohjelma Trados Studio, erittelen seuraavassa sille osoitettujen kirjeiden merkityssisältöjä ja osatekijöitä kattavimmin. Trados Studion laajempaa käsittelyä puoltaa myös se, että se on nimenomaan kääntämisen apuna käytettävä ohjelma, kun taas muut mainitut teknologiset apuvälineet olivat sellaisia, joita ei ole kehitetty yksinomaan kääntämisen apuvälineiksi.

## **6.4 Trados Studio ja sille osoitetut kirjeet suhteessa Nielsenin osatekijöihin**

Käännösmuistiohjelma Trados Studio oli niin rakkaus- kuin erokirjeiden että ambivalenttien kirjeiden suosituin kohde. Se on SLD Tradosin kehittämä tietokoneavusteisen kääntämisen ohjelma, jonka avulla käyttäjä voi kääntää ja editoida käännöksiä, hallita käännösprojekteja ja tarvittaessa myös konekääntää. Trados Studioon kuuluu myös terminhallintaohjelma MultiTerm, jonka avulla termejä voi lisätä termipankkiin sekä hallita niitä. Trados Studio on ollut käytössä valtioneuvoston kansliassa yhteisenä, pakollisena käännösmuistiohjelmana vuodesta 2015 asti, jolloin valtioneuvoston hallintayksikkö (VNHY) perustettiin. Tätä ennen eri ministeriöiden kääntäjillä oli käytössään toinen käännösmuistiohjelma Wordfast tai Trados Studio – ja joissain tapauksissa ei käännösmuistiohjelmaa lainkaan. Osalle kääntäjistä ohjelma saattaa siis olla melko uusi tuttavuus.

Trados Studiolle osoitettujen kirjeiden yleisyys kertonee siitä, että se on kääntäjien käyttämistä teknologisista apuvälineistä yksi useimmin käytetyistä – ja rakkauskirjeiden perusteella kenties myös ominaisuuksiltaan käännöstyön hyödyllisin apuväline. Pelkkää suitsutusta ohjelma ei kuitenkaan suinkaan saanut, vaan se oli rakkauskirjeiden lisäksi kahden erokirjeen kohde, ja erokirjeiden lisäksi Trados Studion huonoja tai toimimattomia ominaisuuksia lueteltiin kahdessa rakkauskirjeessä, jotka olivat kuitenkin kokonaisuudessaan sellaisia, että ohjelma nähtiin näistä ominaisuuksista huolimatta positiivisessa valossa ja sen katsottiin olevan kuitenkin lopulta apuväline haitakkeen sijaan. Lisäksi yhdessä Trados Studiolle osoitetussa erokirjeessä sille esitettiin kuitenkin tulkintani mukaan myös positiivinen kommentti. Pelkästään positiivissävytteisiä rakkauskirjeitä Trados Studiolle osoitettiin seitsemän kappaletta. Yksi kirje oli sävyltään sellainen, että sitä ei voinut tulkintani mukaan luokitella rakkaus- tai erokirjekategoriaan, vaan se luokiteltiin ambivalentiksi.

Trados Studion saama vastaanotto kirjeissä oli siis ainakin tässä vastaajajoukossa jokseenkin ristiriitainen, mutta kirjeissä oli nähtävissä myös yhtäläisyyksiä erityisesti sen suhteen, mitkä ohjelman ominaisuudet herättivät vastaajissa positiivisia ja mitkä negatiivisia tunteita.



Trados Studiolla osoitettuja kirjeitä arvioitiin suhteessa Nielsenin (1993) viiteen käytettävyyden osatekijään, jotta olisi mahdollista arvioida, mitkä käytettävyyden osatekijät näyttävät vaikuttavan käyttäjäkokemukseen ja sen aiheuttamiin positiivisiin tai negatiivisiin tunteisiin merkittävimmin. Kuten Koskinen ja Ruokonen (2017, 19) huomauttavat, Nielsenin viidestä osatekijästä miellyttävyys on jo valmiiksi sisäänrakennettuna rakkauskirje/erokirjemenetelmään, jonka ansiosta kaikki kirjeet kuuluvat implisiittisesti tavalla tai toisella tähän kategoriaan, koska ne ilmaisevat tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä teknologisia apuvälineitä kohtaan. Sen vuoksi Koskista ja Ruokosta (2017, 20) mukaillen katsoin miellyttävyyden osatekijän olevan läsnä vain kirjeissä, joissa se eksplisiittisesti mainittiin fyysisenä tai emotionaalisenä miellyttävyytenä tai epämiellyttävyytenä, kuten ”jokainen käännösehdotuksesi saa poskeni hehkumaan ilosta ja sydämeni läikähtämään lämpimästä” (V1-R) tai ”kun virke virkkeen perään täyttää ruudun kuin itsestään, niin onpa tunne mahtava!” (V12-R).

Nielsenin osatekijöistä opittavuutta muokattiin niin, että järjestelmän opittavuuden lisäksi siihen sisältyi myös *opetettavuus*, mikä tässä tapauksessa tarkoittaa sitä, että ohjelma opettaa käyttäjälleen jotain tai tarjoaa uutta tietoa. Jako tehtiin siksi, että kirjeissä esiintyi mainintoja myös siitä, miten Trados Studio opettaa käyttäjälleen uutta niin sisältötiedon kuin ominaisuuksiensaakin muodossa.

Lisäksi Nielsenin neljäs osatekijä, joka keskittyy järjestelmän virheisiin, jaettiin kahteen kategoriaan: *järjestelmän virheettömyyteen* ja *tuotteen virheettömyyteen* (Koskinen & Ruokonen 2017, 20). Jako kahteen tehtiin siksi, että aineistossa kommentoitiin käännösmuistiohjelman mahdollisesti antamia virheellisiä termejä tai vastineita, jotka johtivat lopputuotteen eli käännöksen virheellisyyteen, mutta eivät varsinaisesti olleet itse käännösmuistiohjelmassa tai sen toiminnassa sinänsä esiintyviä virheitä.

Nielsenin viiden osatekijän esiintyvyys on esitelty taulukossa 2. Trados Studiolla osoitetuista kirjeistä kolme ei sisältänyt viittauksia, jotka voisi luokitella käytettävyyden osatekijöihin kuuluviksi, kun taas muissa kirjeissä osatekijöitä esiintyi tyypillisesti enemmän kuin yksi. Taulukossa on eroteltu se, onko osatekijään luokiteltava maininta positiivinen vai negatiivinen.

		Rakkauskirje		Erokirje		Ambivalentti kirje	
		pos.	neg.	pos.	neg.	pos.	neg.
Sävy							
Opittavuus	Opittavuus	1	2		1		
	Opetettavuus	1					
Tehokkuus		8	1				1
Muistettavuus		1					
Virheettömyys	Järjestelmän		1				1
	virheettömyys						
	Tuotteen		2				
Miellyttävyys		2					
Osatekijöihin sopimattomat kirjeet		2		1			

**Taulukko 2.** Nielsenin osatekijöihin sopivat ilmaisut aineistossa.

Vastaajien positiivisten tunteiden ilmaisut olivat valtaosin laskettavissa tehokkuuden osatekijään. Tähän osatekijään sopivia ilmaisuja oli tulkittavissa 9 rakkauskirjeestä, eli kaikista paitsi yhdestä Trados Studiolla osoitetusta rakkauskirjeestä. Lisäksi tehokkuuden puutetta kommentoitiin negatiiviseen sävyyn yhdessä rakkauskirjeessä. Opittavuus mainittiin yhteensä neljässä kirjeessä, joista kahdessa rakkauskirjeessä oli tulkittavissa sekä positiivinen että negatiivinen kommentti opittavuudesta. Opittavuuden puute puolestaan esiintyi yhden erokirjeen teemana. Lisäksi yhdessä rakkauskirjeessä esitettiin positiivinen kommentti ohjelman opetettavuudesta. Virheettömyyden osatekijään sopivia ilmaisuja ei ollut mainittu erokirjeissä, mutta sen sijaan rakkauskirjeissä sekä järjestelmän että tuotteen virheitä, eli käännökseen mahdollisesti aiheutuvia virheitä, oli kommentoitu molempia kahdesti negatiiviseen sävyyn. Miellyttävyys mainittiin kahdessa rakkauskirjeessä ja muistettavuus yhdessä. Kaikkiin viiteen osatekijään oli tulkittavissa siis vähintään yksi ilmaisu. Osatekijöihin sopimattomia kirjeitä oli kolme; kaksi rakkauskirjetä ja yksi erokirje.

#### 6.4.1 Osatekijöihin sopimattomat kirjeet

Trados Studiolla osoitetuista 13 kirjeestä 3 oli sellaisia, jotka eivät sisältönsä puolesta sopineet yhteenkään Nielsenin viidestä osatekijästä. Näistä kahdessa rakkauskirjeessä Trados Studion valitsemista kirjeen kohteeksi ei perusteltu muuten kuin sanomalla sen olevan tärkein tai rakkain työkalu.

Tärkein ja rakkain työvälineeni on käännösohjelma Trados Studio, sinusta en luopuisi en sitten millään!  
(V11-R)

Trados Studiota kuvailtiin myös kätevimmäksi ja hyödyllisimmäksi työkaluksi, mutta kirjeissä ei varsinaisesti puhuttu esimerkiksi tehokkuuden osatekijään sopivin ilmaisin. Hyödylliseksi kuvaaminen sopii kuitenkin käytettävyyteen laajemmin eräänlaisena osatekijöiden ylätasona, sillä Nielsen (2012) mainitsee käyttökelpoisuuden (*utility*) yhtenä tärkeänä laadun osatekijänä käytettävyyden perinteisten viiden osatekijän lisäksi. Käyttökelpoisuus viittaa käyttöliittymän toimivuuteen ja siihen, tarjoaako ohjelma sen, mitä käyttäjät tarvitsevat. Nielsenin (2012) mukaan käyttökelpoisuus ja käytettävyys ovat yhtä tärkeitä, sillä yhdessä ne muodostavat hyödyllisyyden (*usefulness*). Vain jommankumman toteutuminen ei riitä: helppokäyttöisestä tuotteesta ei ole hyötyä, jos se ei tarjoa käyttäjän tarvitsemia ominaisuuksia, eikä käyttäjä pääse hyödyntämään tuotetta, jos sen käyttöjärjestelmä on liian monimutkainen. Ohjelman hyödyllisyyden mainitsemisen voi siis Nielsenin määritelmän mukaan tulkita viittaavan siihen, että Trados Studio tarjoaa käyttäjälle ne ominaisuudet, joita hän työssään tarvitsee.

Yhdessä Trados Studiolle osoitetussa käytettävyyden osatekijöihin sopimattomassa erokirjeessä vastaaja perusteli eron syyksi ohjelman kalleutta ja sitä, että ”nykypäivän karu todellisuus ja kilpailuttaminen on johtanut tilanteeseen, jossa jatkossa käytän toista ohjelmaa, jonka hinta- ja laatusuhde ovat paremmassa tasapainossa kuin sinun hinta- ja laatusuhteesi” (V5-E). Vastaaja ei siis todennäköisesti itse ole päättänyt lopettaa ohjelman käyttöä sen kalleuden takia, vaan kyse on ylemmän tason kilpailutuksesta, joka on johtanut hinta-laatu-suhteeltaan paremman ohjelman vaihtoon.

#### 6.4.2 Tehokkuus

Tehokkuus mainittiin yhtä lukuun ottamatta kaikissa Trados Studiolle osoitetuissa rakkauskirjeissä. Tehokkuuden osatekijän alle sopivia ilmaisuja oli laaja kirjo, ja ohjelma ilostutti käyttäjiään niin nopeudellaan kuin työn sujuvuuden helpottamisellaan:

Kannat osan raskaasta taakastani pitkällä ja uuvuttavallakin matkalla kohti valmista käännöstä. (V1-R)

Sitä [Trados Studiota] käyttämällä muuttuneet lauseet siirtyvät helposti ja nopeasti käännösmuistiin.  
(V2-R)

Kun yksikössämme on tusinan verran kääntäjiä käyttämässä Studiota, se on aivan korvaamaton käännösratkaisujen jakamisen apuväline. Se auttaa yhtenäistämään termejä ja eri kääntäjien tekemiä

käännöksiä ja usein nopeuttaa kääntämistä, kun se tuo sopivia segmenttejä esiin aiemmista käännöksistä.  
(V8-R)

Kirjeistä käy ilmi, että vastaajat olivat Trados Studiolla kiitollisia siitä, että se helpotti ja nopeutti heidän työtään ja tarjosi myös mahdollisuuden tehokkaampaan yhteistyöhön kollegojen kanssa. Parhaimmillaan ohjelma antoi oikeat käännösvastineet silloin, kun kääntäjä ei niitä itse keksinyt, ja hoiti mekaanisen ja toisteisen työn eli aiemmin käännettyjen segmenttien täyttämisen kääntäjän puolesta. Trados Studion ansioksi mainittiin myös se, että sen avulla esimerkiksi taulukot oli mahdollista kääntää niin, että niiden muotoilut säilyvät oikeanlaisina, eikä aikaa tarvitse käyttää uudelleenmuotoiluun.

Toisaalta yhdessä tapauksessa vastaaja oli antanut Trados Studiolla sekä positiivista että negatiivista palautetta tehokkuudesta. Tässä kirjeessä, jonka lakonisesta alustaan huolimatta tulkitsin lopulta sävynsä perusteella rakkauskirjeeksi, vastaaja nosti tehokkuuden syyksi valita käännösmuistiohjelma hyödyllisimmäksi välineeksi, mutta ei vailla kritiikkiä:

En voi väittää rakastavani sinua [Trados Studio], mutta työvälineistäni sinä taidat olla se, jota käytän eniten ja josta minulle on eniten hyötyä. Nopeutat työtäni ja helpotat sen sujuvuutta. – Olet tärkeä osa työelämäni, mutta et sinäkään ole virheetön. Sinulla on tiettyjä ominaisuuksia, jotka eivät auta minua työssäni. Välillä ne hankaloittavat ja hidastavat työnteokoani, mutta onneksi hyvät puolesi voittavat huonot puolesi. Toivottavasti yhteiselomme jatkuu vielä pitkään! (V5-R)

Kirjeessä näkyy hyvin tapa, jollaista muutkin vastaajat käyttivät kertoessaan Trados Studiosta erityisesti rakkauskirjeissä; ohjelmalla on hyviä ominaisuuksia, mutta siinä on silti omat puutteensa ja huonotkin puolensa. Silti näissä rakkauskirjeissä korostui se, että hyvät puolet olivat niin merkittäviä, että huonot puolet ”annettiin anteeksi” tai ne eivät ainakaan muodostaneet lopullista käsitystä ohjelman hyödyllisyydestä. Myös Trados Studiolla osoitetussa ainoassa ambivalentiksi luokitellussa kirjeessä vastaaja kertoi rakastavansa toimivia ohjelmia kuten Word ja Studio, mutta toisaalta vihaavansa sitä, että Studio toisinaan takkuilee etätyötä tehdessä. Käyttökontekstillakin oli siis merkitystä tehokkuuden osalta.

### 6.4.3 Virheettömyys

Järjestelmän tai tuotteen virheettömyyden osatekijään luokiteltavia mainintoja ei ollut erokirjeissä, mutta sen sijaan rakkauskirjeissä järjestelmän virheettömyys (eli toisin sanoen siinä esiintyvät virheet) mainittiin kerran ja tuotteen virheet kahdesti. Lisäksi edellä mainitun ambivalentin kirjeen kommentin ohjelman takkuamisesta voi laskea tehokkuuden osatekijän lisäksi myös järjestelmän virheisiin kuuluvaksi, sillä ohjelma ei kirjeen kuvauksen perusteella toimi aina odotetulla tavalla.

Edellä mainittu tapa kuvata rakkauskirjeissä sekä tuotteen hyviä että huonoja ominaisuuksia toistui myös virheiden osalta, sillä niistä kerrottiin tyypillisesti hyvien ominaisuuksien lomassa moitteina, mutta kuitenkin sellaisina, joita vastaajat sietivät muiden ominaisuuksien tai ympäristön ansiosta. Yllättävää onkin se, että vastaajat eivät kirjoittaneet Trados Studiolla erokirjettä virheiden vuoksi, sillä käännösmuistiohjelman toimintaperiaatteen vuoksi erityisesti käännöksiin aiheutuvat virheet voivat monistua ja aiheuttaa ylimääräistä työtä ja tarkistamisen tarvetta kerta toisensa jälkeen. Yksi vastaaja kuvasikin tällaista tilannetta:

On myös ollut aikoja kun se [Trados Studio] ei ole toiminut ihan niin kuin pitäisi, ja ongelmia ei ole heti pystytty ratkaisemaan. Kerran ongelmana oli että virheitä jäi ohjelman käännösmuistiin, kun jonkin lauseen korjasi niin korjatun lauseen lisäksi myös virheellinen lause jäi käännösmuistiin, ja se tietysti aiheutti huolen että käännökseen tulee virheelliset lauseet. (V2-R)

Vastaaja kuvaa melko tyypillistä tilannetta käännösmuistiohjelman kanssa työskennellessä. Kuvauksen perusteella virhe on ollut sekä ohjelmassa (joka ei ole toiminut niin kuin pitäisi) ja mahdollisesti tuotteessa (huoli siitä, että virheelliset lauseet päätyvät käännökseen). Käytettävyyden ja erityisesti hyödyllisyyden kannalta tilanne on ollut siis melko ongelmallinen, mutta vastaaja piti silti Studiota parhaimpana apuvälineenään. Osa ohjelman käännöstyötä helpottavista toiminnoista voi ongelmien takia jäädä myös käyttämättä, kuten toisen vastaajan rakkauskirjeessä kuvataan:

Studiassa on toki puutteensa. Esimerkiksi kätevää pre-translate-toimintoa ei aina voi käyttää, koska se saattaa tuoda käännökseen vanhentuneita tai muuten vääriä segmenttejä. Sekin hankaloittaa käytännön työtä, että Studioon liittyvään Multiterm-termipankkiimme on kertynyt niin kirjava valikoima termistöä, että on vaikea nähdä sieltä, mikä on suositeltu termi ja mitkä hylättäviä. (V8-R).

Vastaaja jatkaa vielä mainitsemalla, että nämä eivät ole Studion ainoita ongelmakohtia, ja että sitä täytyy käyttää ajatuksen kanssa. Vastaaja kuitenkin huomauttaa, että ”viimeinen sana ja valinta jää aina kääntäjälle, kuten kuuluukin”. Tässä katkelmassa itse ohjelma toimii kuten pitääkin, mutta koska se ei osaa eritellä tai arvottaa eri käännösratkaisuja, käännökseen saattaa päätyä vanhentuneita tai vääriä vastineita. Ohjelman tuotteeseen mahdollisesti aiheuttamia virheitä ei kuitenkaan pidetty erokirjeen arvoisina, vaikka ne saattavatkin hidastaa ja hankaloittaa työtä. Syynä saattaa olla se, että joka tapauksessa kääntäjän on tarkistettava sekä ohjelman ehdottamat vastineet että lopullinen käännös, olivat ehdotukset miten hyviä tai huonoja tahansa. Ohjelma ei siis tee päätöksiä kääntäjän puolesta, eikä vastaajan mukaan asian kuulu niin ollakaan, sillä kääntäminen on lopulta ihmisen tekemää ajatustyötä. Yksi vastaaja näkee jopa ohjelman ehdottamat väärät käännösratkaisut mahdollisuutena oppia uutta:

Jokainen harhaehdotuksesikin lisää tietämystäni. (V1-R)

Ohjelman muistiin tallentamat virheelliset tai vanhentuneet ratkaisut voivat siis toimia kääntäjälle myös tiedon kartuttajana, näin ollen mahdollisesti helpottaen työtä seuraavalla kerralla, kun tiedossa on jo, mitkä ratkaisut eivät sovi tiettyyn käännökseen tai mitkä useasti toistuvat termit ovat vanhentuneita.

#### 6.4.4 Miellyttävyys

Miellyttävyyden osatekijään tulkittavia kommentteja esitettiin kahdessa kirjeessä. Miellyttävyyden tulkitseminen ja rajaaminen oli aineiston keruutavan vuoksi melko tulkinnanvaraista, sillä kuten aiemmin todettu, rakkaus-/erokirjemenetelmän voi käsittää sisältävän miellyttävyyden aspektin jo itsessään, sillä se ohjaa vastaajia ilmaisemaan tuotetta kohtaan tuntemiaan tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden tunteita. Laajan käsityksen mukaan siis kaikki kirjeet kuuluvat implisiittisesti tähän kategoriaan, ja Trados Studiota kuvailtiinkin useaan otteeseen esimerkiksi rakkaimmaksi apuvälineeksi, mikä viittaa siihen, että ohjelman käyttäminen koetaan ainakin jossain määrin miellyttäväksi. Eksplisiittisiä miellyttävyyden kokemuksen ilmauksia oli tulkintani mukaan nähtävissä kaksi kappaletta. Yksi vastaaja kuvaa työntekoaan Trados Studion kanssa näin:

Nyt jokainen käännösehdotuksesi saa poskeni hehkumaan ilosta ja sydämeni läikähtämään lämpimästi.  
(V1-R)

Ohjelman käyttö näyttää olevan vastaajalle vähintäänkin miellyttävää sen aiheuttamien fyysisten reaktioiden ja ilontunteen vuoksi. Myös toinen vastaaja kuvaili ohjelman aiheuttamaa voimakkaan positiivista tunnetta:

Kun virke virkkeen perään täyttää näyttöruudun kuin itsestään, niin onpa tunne mahtava! (V12-R)

Vastaajan kokema miellyttävyys yhdistyy myös tehokkuuden osatekijään, sillä se, että ohjelma hakee muistista aiemmin käännetty virkkeet uuteen käännökseen, nopeuttaa ja helpottaa kääntäjän työtä.

Miellyttävyyden osatekijään kuuluvien eksplisiittisten ilmausten vähyys johtunee siitä, että miellyttävyys lasketaan useammin vapaa-ajalla käytettävien teknologioiden, kuten pelien, ominaisuudeksi, ja työssä käytettävien teknologisten apuvälineiden ensisijaisena ansiona pidetään tehokkuutta ja virheiden vähyttä. Toisaalta ilmaisujen vähyden syynä tässä aineistossa voi olla myös se, että vastaajat ovat olettaneet rakkauskirjeen kertovan jo itsessään tuotteen miellyttävyydestä tarpeeksi ilman, että siitä kirjeessä erikseen mainitaan sellaisin ilmauksin, jotka voi laskea miellyttävyyden osatekijään kuuluviksi. Muut osatekijät voivat myös olla syynä miellyttävyydelle tai

sen puuttele: ohjelma, joka auttaa tekemään käännöstyötä nopeammin ja tehokkaammin on luultavasti miellyttävämpi käyttää kuin sellainen, jonka ominaisuudet eivät helpota työtä. Yksi syy voi toki olla myös se, että ohjelman käyttöä ei yksinkertaisesti koeta voimakkaan miellyttäväksi, vaikka se toimiikin halutulla tavalla, vaan sen muut ominaisuudet ovat olleet syynä rakkaus- tai erokirjeille.

#### 6.4.5 Opittavuus

Opittavuuden osatekijä mainittiin yhteensä neljässä kirjeessä, joista kolme oli Trados Studiolla osoitettuja rakkauskirjeitä ja yksi sille osoitettu erokirje. Rakkauskirjeissä opittavuutta kommentoitiin sekä positiiviseen että negatiiviseen sävyyn, erokirjeessä se mainittiin tärkeimpänä syynä eroon ohjelman kanssa. Kirjeissä opittavuuden osatekijään laskettavissa ilmauksissa iloa tuotti sekä ohjelman opetettavuus että vastaajan varmuus ohjelman oppimisen myötä:

Opetat minulle joka päivä uutta, niin tekniikkaa kuin sisältötietoa. (V1-R)

Nyt olen kaikkein eniten iloinen siitä että olen oppinut käyttämään Studiota luotettavasti myös kun tulee muutosversioita. (V2-R)

Se, että ohjelma opettaa joka päivä jotain uutta (erityisesti tekniikan osalta), on vastaajan rakkauskirjeessä nähty positiivisena, vaikka toisaalta se saattaa kieliä myös siitä, että ohjelmassa on niin paljon ominaisuuksia, että sitä ei ole mahdollista oppia kerralla tai edes vuosien käytön jälkeen. Vastaaja mainitsi sisältötiedon oppimisen myös muualla kirjeessään, ja sen voikin nähdä ohjelman positiivisena, ”sivistävänä” vaikutuksena, joka voi myös auttaa käyttäjää työssään myöhemmin. Tässä ohjelman opittavuus ei mene Nielsenin alkuperäiseen opittavuuden osatekijän määritelmään täysin, sillä se tarkoittaa sitä, miten nopeasti käyttäjät oppivat uuden käyttöliittymän ja miten tehokkaasti he pystyvät suorittamaan tehtäviä oppimisen jälkeen. Kuten aiemmin mainitsin, opittavuuden määritelmää onkin ainakin Trados Studion kohdalla tarpeen laajentaa kattamaan myös toisenlainen vuorovaikutus; se, jossa *ohjelma* opettaakin käyttäjälleen uutta ja jossa vuorovaikutuksen roolit näyttävät vaihtuvan. Myös toisen vastaajan ilo kohdistuu ohjelman opittavuutta tai helppokäyttöisyyttä enemmän siihen, että vastaaja *itse* on oppinut käyttämään ohjelmaa niin, että uusien versioidenkaan käyttöönotto ei aiheuta ongelmia. Sama vastaaja kuitenkin kommentoi ohjelman opittavuutta negatiivisesti:

Olen kuitenkin aika varma että jos minun pitäisi itse selvittää sen [Trados Studion] kanssa minulla olisi paljon ongelmia, koska ohjelma on aika monimutkainen. (V2-R)

Ohjelman kuvaaminen monimutkaiseksi kertoo myös sen opittavuudesta: monimutkaista ohjelmaa on hankala oppia yhdeltä istumalta, ja vastaaja katsookin omat taitonsa yksin riittämättömiksi Trados Studion kaikkien koukeroiden kanssa. Ohjelman puutteellinen opittavuus ei kuitenkaan johda erokirjeeseen, sillä vastaaja mainitsee ulkopuolisen avunsaannin tärkeäksi osaksi ohjelman käyttökokemusta: ”Mutta kun on henkilöitä joilta voi heti kysyä apua niin Studio on kyllä paras apuvälineeni tällä hetkellä” (V2-R). Ilman ympäristön apua ohjelman hyödyllisyys saattaisi jäädä marginaaliseksi sen vaikean opittavuuden vuoksi. Myös toisessa rakkauskirjeessä ohjelmaa luonnehditaan monimutkaiseksi:

Studio on hyvin monimutkainen kokonaisuudessaan, ja sitä jo vuosia käyttäneenä opin siitä edelleen uusia piirteitä. (V8-R)

Yllä olevien kuvausten perusteella ohjelman opittavuus on vähintäänkin kyseenalainen, jos sen kaikkia ominaisuuksia ei opi edes vuosien käytön aikana. Toisaalta nämä opittavuuteen liittyvät maininnat on poimittu rakkauskirjeistä, joten voi olla, että ohjelman peruskäyttö onnistuu vastaajilta tarpeeksi hyvin, jolloin sen kaikkia ominaisuuksia ei tarvitsekaan osata käyttää päivittäin. Kyseessä on eräänlainen kompromissi käyttäjän ja tuotteen välillä, jossa opittavuus on *riittävän hyvä*, jotta käyttäjät selviytyvät tuotteen käytöstä ja voivat silti pitää sitä työssään helpottavana apuvälineenä. Ohjelman käyttöön saatavilla oleva apu voi myös muuttaa kokemuksen ohjelman käytöstä positiiviseksi. Toisaalta opittavuuden vaikeuteen liittyy myös kenties ”helppoa” opittavuutta suurempi onnistumisen tunne ja ilo, kun ohjelman käytön viimein taitaa ja sen lukuisia ominaisuuksia osaa käyttää ilman apua myös silloin, kun uusi versio otetaan käyttöön.

Yhdessä erokirjeessä opittavuus nousi nähdäkseni tärkeimmäksi syyksi sille, miksi vastaaja kirjeessään luopuu Trados Studion käytöstä:

Uskoin, toivoin ja odotin avoimin mielin, että oppisin vähitellen ymmärtämään konemaisen mekaanista ja putkiaivoista ajattelutapaasi lukuisine pienine eriskummallisuuksineen. Miten kärsivällisesti olenkaan vuosien mittaan yrittänyt sinua ja loputtomia oikkujaasi ymmärtää ja myötäillä! Ja aina juuri minä olen ollut se, joka lopulta joutuu joustamaan ja antamaan periksi. (V1-E)

Kuvauksessa on nähtävissä myös aiempien vastaajien mainitsema monimutkaisuus, kun vastaaja kuvailee ohjelman ajattelutapaa, jossa on ”lukuisia pieniä eriskummallisuuksia”. Ohjelman opittavuus ei ole vastaajan mukaan johdonmukaista, vaan se enemmänkin toimii miten itse tahtoo, vastaajan sitä ymmärtämättä. Turhautumista aiheuttaa erityisesti se, että sen sijaan, että ohjelmaa oppisi käyttämään omiin tarpeisiinsa tai personoimaan sitä itselleen sopivaksi, vastaaja on joutunutkin antamaan periksi ja sopeutumaan siihen, miten ohjelma kulloinkin sattuu toimimaan.



Studio näyttää kirjeessä olevan kaukana apuvälineestä, ja ohjelma taivuttaa käyttäjän tahtoonsa, eikä toisin päin. Pickering (1993, 569; 1995, 21–22) kuvaa tällaista tapahtumien ketjua ihmisen ja koneen vuorovaikutuksessa vastustukseksi (*resistance*), jonka seurauksena käyttäjä joutuu mukautumaan tilanteeseen ja mukauttamaan omaa käytöstään koneen käytöksen johdosta (ks. myös Ruokonen & Koskinen (tulossa)). Ohjelman arvaamattomuus ja monimutkaisuus lannistaa vastaajan niin, että hän toteaa kirjeessään ”nyt en jaksa enää yrittää”, sillä ohjelma ottaa enemmän kuin antaa. Tämän kuvauksen mukaan ohjelman opittavuus on niin heikko, että lukuisten yritysten jälkeen vastaaja ei löydä sen kanssa yhteistä säveltä vaan luopuisi mieluummin koko ohjelmasta – mikä on sen tuottavuuden kannalta kaikista huonoin vaihtoehto.

#### **6.4.6 Muistettavuus**

Kirjeistä oli tulkittavissa yksi muistettavuuden osatekijään sopiva ilmaus. Se, että sopivia ilmauksia oli tulkittavissa vain yksi, voi viitata siihen, että vastaajat eivät kokeneet muistettavuuden olevan kovin tärkeä osatekijä Trados Studion käytössä, tai että ohjelman perustoimintojen käyttäminen tauonkin jälkeen sujuu luontevasti, eikä se aiheuta vastaajissa voimakkaita positiivisia tai negatiivisia tunteita. ”Neutraalimpien” käytettävyyteen liittyvien ominaisuuksien esilletuominen saattaakin jäädä rakkaus-/erokirjemenetelmällä vähäiseksi. Muistettavuuden osatekijään sopivassa kommentissa vastaaja kertoi rakkauskirjeessään olevansa niin tottunut Trados Studion käyttöön, että ”silloin harvoin, kun en käytä sinua, sormeni käyttävät automaattisesti sinun näppäinkomentojasi” (V5-R). Tässä ohjelman pikanäppäinkomentojen voi tulkita olevan niin muistettavia, että ne siirtyvät automaattisesti käyttöön myös muiden ohjelmien kanssa.

### **6.5 Muille apuvälineille osoitetut kirjeet ja niiden suhde osatekijöihin**

Trados Studiolla osoitettujen kirjeiden lisäksi kuusi vastaajaa osoitti kirjeen joko muulle teknologiselle apuvälineelle tai mainitsi kirjeessään Trados Studion lisäksi muun teknologisen apuvälineen. Näitä kirjeitä oli yhteensä kahdeksan: kokonaan muille apuvälineille osoitettuja kirjeitä oli viisi, ja kolmessa kirjeessä mainittiin Trados Studio sekä jokin muu teknologinen apuväline. Kahdeksasta kirjeestä kolme oli rakkauskirjeitä, neljä erokirjettä sekä yksi ambivalentti kirje. Aiemmin taulukossa 1 esitettyjä apuvälineitä olivat valtionhallinnossa käytössä oleva työajan mittausohjelma Kieku, tekstinkäsittelyohjelma Word, tietokoneen näyttö, pikaviestisovellus Lync, internet-yhteys, verkkosanakirja Nationalencyklopedin sekä työtuoli. Kieku sekä tietokoneen näyttö molemmat mainittiin kahdessa kirjeessä, ja loput apuvälineet mainittiin kerran. Myös näitä kirjeitä arvioitiin suhteessa käytettävyyden viiteen osatekijään.

Muille apuvälineille osoitetuista kirjeistä kaksi sopi tehokkuuden osatekijään, kaksi virheettömyyden osatekijään ja yksi miellyttävyyden sekä opettavuuden osatekijään. Tästä kirjeiden joukosta ei löytynyt mainintoja, jotka olisivat sopineet muistettavuuden osatekijään. Kolmessa kirjeessä perustelut muiden apuvälineiden valinnalle kohteiksi joko puuttuivat tai olivat sellaisia, että niitä ei voinut luokitella käytettävyyden osatekijöihin sopiviksi. Tehokkuuden osatekijään sopivista kirjeistä kaksi oli työajan mittausohjelma Kiekulle osoitettuja erokirjeitä. Kiekulle osoitetuissa erokirjeissä ohjelmaa moitittiin siitä, että se on kömpelö ja vanhanaikainen, vie liikaa aikaa eikä toimi halutulla tavalla:

Mutta tällaiset tylsät työaikamittausinstrumentit tuntuvat usein eritt. byrokraattisilta, varsinkin kun ne usein eivät toimi luvutulla tavalla tai eivät ollenkaan (ne voivat pahimmassa tapauksessa olla toimimatta viikonkin). Silloin pitää ottaa ruutupaperi esiin ja merkitä manuaalisesti ne asiat, joita sitten ohjelma kysyy ja jonne nämä asiat sitten aikanaan pitää syöttää. (V4-E)

Toista Kiekulle kirjeensä osoittanutta vastaajaa näytti harmittavan myös se, että Kiekun vuoksi samat käännöstyöt piti kirjata kahteen kertaan kahteen eri seurantajärjestelmään, sillä työntekijöillä oli ennestään käytössään jo käännösmääriä laskeva järjestelmä, jota vastaaja piti yksinään jo tarpeeksi toimivana ja kätevänä. Vastauksissa negatiivisia tunteita aiheutti siis ennen kaikkea se, että ohjelman käyttö vei liikaa aikaa ja lisäksi käytetty ylimääräinen aika tuntui menevän hukkaan. Ohjelman toimimattomuus näytti myös aiheuttavan paljon vaivaa ja samojen asioiden toistamista. Edellisen lainauksen kuvauksen ohjelman toimimattomuudesta voi laskea myös järjestelmän virheettömyyden osatekijään: järjestelmässä tai sen toiminnassa olevat virheet aiheuttavat tilanteen, jossa käyttäjän on muutettava toimintatapaansa täysin ja kirjoitettava ohjelman kysymät asiat ruutupaperille ja syötettävä ne tietoihin myöhemmin. Koska ohjelmalla kuitenkin mitataan työaikaa ja tehtyä työtä, sen käyttö on kuitenkin pakollista, vaikka se saattaakin jopa hidastaa työntekoa.

Toinen virheettömyyden osatekijään sopiva kirje oli *pätkivälle* internet-yhteydelle osoitettu erokirje, joka aiheutti vastaajalle harmia niinkin paljon, että ”se voi pahimmillaan pilata koko päivän” (V10-E). Internet-yhteyden toimimattomuus ja sen aiheuttamat mahdolliset tuhot ovat siis selkeä virhe sen toiminnassa.

Miellyttävyyden ja opettavuuden osatekijään sopi ruotsinkieliselle verkkotietosanakirja Nationalencyklopedinille osoitettu rakkauskirje, jossa vastaaja kuvaa kokevansa sanakirjan parissa ”ajattomuuden rauhaa”:

— [Nationalencyklopedin] eroaa edukseen moneen muuhun sanakirjaan tai sanastoon verrattuna, koska sitä lukiessa tuntee, miten paljon sivistystä sieltä löytyy: pitkiä asiantuntemuksella kirjoitettuja

artikkeleita eri aiheista, miellyttävää kuvitusta ja lyhyitä määritelmiä. Sitä selaillessa voi myös sukeltaa eri aihepiireihin, kokea ajattomuuden rauhaa ja viisastua hiukan. Minusta kokemus on piristävä ja kaikin puolin antoisa; kaukana ns. tehokkaasta konekääntämisestä! (V3-R)

Vastoin esimerkiksi Trados Studiolla osoitettujen kirjeiden merkityssisältöjä, joissa ohjelman tehokkuus katsottiin yleensä positiivisimmaksi ominaisuudeksi, tässä vastaaja korostaakin sitä, miten tietosanakirjan käyttökokemus on antoisa juuri siksi, että se on kaukana ”tehokkaasta konekääntämisestä”, suorastaan sen vastakohta. Ohjelman tai sivuston ei siis tässä tapauksessa tarvitsekaan olla millään lailla työn kannalta tehokas ollakseen miellyttävä, vaan miellyttävyyden kokemuksen tuottaa juuri se, että sivustoa voi käyttää tavanomaista hitaampaan selailuun ja lukemiseen. Vastaaja ei pidä tietosanakirjasta eniten siksi, että se auttaisi työssä eniten tai tekisi työn teosta nopeampaa ja vaivattomampaa (ja hän mainitseekin, että ei käytä sitä kovin usein), vaan siksi, että se näyttää tarjoavan eräänlaisen tauon työstä ja antavan mahdollisuuden rauhoittua ja samalla oppia uutta. Osa tietosanakirjan miellyttävyydestä tuleekin nähdäkseni siitä, että sitä lukiessa voi viisastua ja sivistyä hiukan.

Kolmessa muille apuvälineille osoitetussa kirjeessä käytettävyyden osatekijöihin sopivia ilmaisia ei ollut tulkittavissa, joskin näistä ambivalentissa kirjeessä vastaaja mainitsi rakastavansa ”toimivia ohjelmia kuten Word – –” (V9-A), minkä voinee laskea kommentiksi ohjelman käyttökelpoisuudesta eli osatekijöiden ylätasosta. Samassa kirjeessä vastaaja kertoi myös rakastavansa mahdollisuutta pitää kahta näyttöpäätettä vierekkäin, mutta ei antanut tarkempia syitä sille, miksi tämä mahdollisuus oli hänelle tärkeä. Myöskään toimistotuolin valintaa rakkauskirjeen kohteeksi Trados Studion ohella ei perusteltu muuten kuin toteamalla sen olevan ytimekkäästi ”maailman paras” (V11-R). Vastaaja, joka olisi halunnut eroon lukuisista näytöistä (2 kappaletta + kannettavan tietokoneen näyttö), ei myöskään antanut perustelua halulleen, mutta kuvasi näyttöä, jollaisen haluaisi näiden kolmen tilalle:

se [näyttö] olisi niin leveä että siihen mahtuisi vierekkäin käännösohjelma, kaksi selainta vierekkäin, alkuperäisteksti ja sähköposti. Tämä ihannenäyttö olisi myös aika matala (periaatteella leveä muttei korkea), kaareva ja sen korkeus säädettävissä (pitää säätää kun välillä tekee töitä seisten). (V11-E)

Ihannenäytön kuvauksesta voi päätellä, että nykyisellään kolmen näyttöä ovat jokseenkin kömpelöitä tai hankalia käyttää, ja vastaaja kaipaisi niiden sijaan näyttöä, josta hän näkisi kerralla kaiken tarvitsemansa.

## 6.6 Yhteenveto

Aineiston sisällönanalyysin perusteella vastaajien keskeisimmäksi niin positiivisia kuin negatiivisia tunteita aiheuttavaksi teknologiseksi apuvälineeksi nousi käännösmuistiohjelma Trados Studio. Tulos ei ollut yllättävä, sillä teknologisista apuvälineistä käännösmuistiohjelma usein on se, jota kääntäjät käyttävät jokapäiväisessä työssään eniten. Trados Studiolla osoitettujen rakkaus- ja erokirjeiden perusteella vastaajissa positiivisia tunteita herätti erityisesti ohjelman tehokkuus eli se, että se nopeutti ja helpotti käännöstyötä ja oli suuri apu erityisesti kiireessä. Tehokkuus näyttääkin näiden vastausten perusteella olevan ohjelman suurin ansio, sillä tehokkuuden osatekijään sopivia ilmaisuja oli tulkittavissa yhdeksässä rakkauskirjeessä kymmenestä, ja sitä kommentoitiin negatiivisesti vain yhdessä näistä rakkauskirjeistä.

Tehokkuuden jälkeen opittavuuden ja virheettömyyden osatekijään sopivia ilmauksia esiintyi määrällisesti eniten, molempia neljä kappaletta. Näiden kahden osatekijän välinen ero oli kuitenkin siinä, miten niistä vastauksissa kirjoitettiin: opittavuuden osatekijän osalta Trados Studiota kommentoitiin monimutkaiseksi ja sellaiseksi, josta vielä vuosienkin käytön jälkeen oppi uusia ominaisuuksia. Ohjelman opittavuudessa olisi siis näiden vastaajien kommenttien perusteella kenties parantamisen varaa. Toisaalta positiivisena nähtiin se, että ohjelma opetti käyttäjälleen uutta sisältötietoa. Itse ohjelmassa olevia virheitä tai lopputuotteeseen eli käännökseen mahdollisesti päätyviä virheitä ei kukaan kommentoinut positiiviseen sävyyn. Näyttää kuitenkin siltä, että virheitä siedettiin, jos ohjelma muutoin toimi asianmukaisella tavalla, sillä kommentteja ohjelmassa olevista tai sen aiheuttamista virheistä esitettiin vain rakkauskirjeissä.

Miellyttävyyden osatekijään sopivia ilmauksia oli tulkittavissa kahdesta rakkauskirjeestä. Näiden ilmausten vähyys voi nähdäkseni johtua kahdesta seikasta: siitä, että miellyttävyys mielletään esimerkiksi pelien ominaisuudeksi vahvemmin kuin työssä käytettävien ohjelmien ominaisuudeksi; tai siitä, että rakkaus-/erokirjemenetelmässä itsessään on jo tulkittavissa miellyttävyyden aspekti, jos vastaajat osoittavat valitsemalleen kohteelle rakkauskirjeen. Siksi miellyttävyyden osatekijään sopivina ilmauksina pidettiin vain eksplisiittisiä kommentteja miellyttävyydestä, eikä esimerkiksi jokaista rakkauskirjettä sinänsä luettu tähän osatekijään kuuluvaksi.

Muille apuvälineille osoitetuissa kirjeissä oli nähtävissä samankaltainen jako osatekijöiden suhteen, sillä tehokkuuden osatekijään sopivia ilmauksia oli tulkittavissa niistäkin määrällisesti eniten. Nämä tehokkuuden ilmaukset esiintyivät kuitenkin työajan mittausohjelma Kiekulle osoitetuissa kahdessa erokirjeessä, jossa sen tehokkuutta kommentoitiin negatiiviseen sävyyn. Tehottomuuden lisäksi ohjelman toimimattomuus eli järjestelmän virheet nostettiin esiin. Toinen virheettömyyden

osatekijään sopiva kirje oli osoitettu pätkivälle internet-yhteydelle. Miellyttävyyden ja opittavuuden (tässä opetettavuuden) osatekijään sopivia ilmauksia esitettiin verkkotietosanakirja Nationalencyklopedinille osoitetussa kirjeessä, jossa vastaaja piti sen näennäistä ”tehottomuutta” sen parhaimpana puolena; sivuston pitkien artikkelien ja miellyttävän kuvituksen parissa vietetty aika virkisti käyttäjänsä ja tarjosi vastakohtaan tehokkaalle konekääntämiselle.

Osatekijöihin sopimattomissa kirjeissä kirjeen kohteen valinnalle ei yleensä annettu juurikaan perusteluja tai ne olivat osatekijöihin sopimattomia (esimerkiksi ohjelman kalleus erokirjeen syynä). Näissä kirjeissä kuitenkin esimerkiksi toimivuuden ja hyödyllisyyden mainitsemisen voi katsoa liittyvän osatekijöiden ylätasoon eli yleiseen käyttökelpoisuuteen ja hyödyllisyyteen, joka on myös tärkeä osa käytettävyyttä.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisia tunteita kääntäjien ja heidän käyttämiensä teknologisen apuvälineiden vuorovaikutuksessa syntyy, ja miten nämä vuorovaikutuksessa syntyvät tunteet suhteutuvat käytettävyyteen ja Nielsenin (1993) käytettävyyden osatekijöihin. Rakkaus- ja erokirjemenetelmän käyttäminen tutkielman tavoitteiden saavuttamiseksi osoittautui erinomaiseksi keinoksi saada selville vuorovaikutuksen tunnetekijöitä sekä lisäksi tarkastella käytettävyyden ja tunteiden suhdetta. Vastaajien kirjoittamat kirjeet olivat pituudeltaan hyvin vaihtelevia, aina muutamasta lauseesta useaan kappaleeseen, ja ne tarjosivat paljon mielenkiintoista luettavaa ja analysoitavaa – sekä myös samaistumisen kohteita. On kuitenkin huomattava, että tämän kaltainen vapaamuotoinen menetelmä voi antaa vain viitteitä tunteista, eikä tarjoa suoraa tietoa vastaajien mielenliikkeistä tai asenteista (Koskinen & Ruokonen 2017).

Vastaajat kirjoittivat 11 rakkauskirjettä ja 6 erokirjettä (ja yhden ambivalentin kirjeen), mikä näyttää viittaavan siihen, että teknologiset apuvälineet ovat ainakin tässä vastaajajoukossa nimensä mukaisesti *apuvälineitä* ja suhtautuminen niihin on suurilta osin positiivista. Eniten niin positiivisten kuin negatiivisten tunteiden ilmauksia näytti synnyttävän teknologisen apuvälineiden tehokkuus tai vastaavasti niiden tehottomuus ja sitä kautta työn hankaloituminen tai hidastuminen. Tässä vastaajajoukossa tehokkuus näyttää siis olevan yhteydessä myönteisiin tunteisiin ja niiden ilmauksiin, mikä voi olla osoitus siitä, että työympäristössä erityisesti tuotteen pragmaattiset eli tehtäväkeskeiset ominaisuudet ovat hyvän käyttäjäkokemuksen kannalta olennaisia. Vaikka Hassenzahlin (2008) mukaan hyvä käyttäjäkokemus edellyttää sekä pragmaattisen että hedonisten eli olemisen tavoitteisiin liittyvien tekijöiden täyttymistä, tässä aineistossa näyttäisi pätevän myös se, että lopulta tuotteita arvioidaan kuitenkin sen pohjalta, miten hyvin ne täyttävät käyttäjän tarpeet tietyissä tilanteissa (Hassenzahl 2004, 41) – ja työympäristössä tarpeet ovat todennäköisesti tehtäväkeskeisiä, jolloin pragmaattiset tekijät edesauttavat näiden tarpeiden täyttymistä ensisijaisesti parhaiten.

Ylivoimaisesti eniten positiivisten tunteiden ilmauksia synnytti käännösmuistiohjelma Trados Studio, jonka voi perustellusti olettaa olevan kääntäjien eniten käyttämä teknologinen apuväline ja joka mainittiin yhtä lukuun ottamatta kaikissa rakkauskirjeissä. Useiden vastaajien Trados Studiolla osoitetuissa kirjeissä kuitenkin toistui samankaltainen rakenne, jossa ohjelmalle annettiin positiivista palautetta esimerkiksi tehokkuudesta, mutta samalla todettiin, että se ei silti ole vailla virheitä tai ominaisuuksia, joista kaikki eivät ole hyödyllisiä. Myös ohjelman opittavuutta kritisoitiin mainiten sen olevan monimutkainen. Erityisen mielenkiintoista onkin se, että ohjelman huonoina pidetyt ominaisuudet (esimerkiksi sen mahdollisesti tuottamat virheet käännökseen tai monimutkaisuus)

eivät kuitenkaan herättäneet vastaajissa niin voimakkaita negatiivisia tunteita, että he olisivat näiden ominaisuuksien vuoksi osoittaneet Trados Studiolla erokirjeen, vaikka ongelmia saattaa tulla vastaan toistuvasti. Trados Studiota voikin luonnehtia *riittävän hyväksi* ohjelmaksi, jolloin sen käyttö synnyttää tarpeeksi positiivisia ja myönteisiä tunteita esimerkiksi tehokkuutensa ansiosta, ja näin ollen käyttäjät sietävät myös ohjelman käytettävyyso ongelmia (ks. Sinkkonen ym. 2009, 258). Yksi sietämistä helpottava ja tunteet positiivisiksi muuttava tekijä voi myös olla ulkopuolinen apu käytettävyyso ongelmia kohdatessa.

Tätä vastoin esimerkiksi työajan seurantaan käytettävä Kieku-sovellus oli sille erokirjeensä osoittaneiden vastaajien mielestä jo lähtökohtaisesti turha, jolloin sen toimimattomuus ja vaikeakäyttöisyys voimisti kielteisiä tunteita sovellusta kohtaan entisestään. Myös muissa erokirjeissä osatekijöihin sopivat syyt olivat yleensä teknologisen apuvälineen huono opittavuus tai se, että apuväline hankaloitti työtä ominaisuuksiensa vuoksi sen sijaan, että työ olisi helpottunut tai nopeutunut. Erokirjeidenkin osalta pragmaattisilla tekijöillä siis näyttää työympäristössä olevan itseisarvoa, ja tyytymättömyys teknologisiin apuvälineisiin kumpuaa siitä, että niiden pragmaattiset tekijät eivät täyty.

Kyselytutkimusten tyyppisten tutkimusten ongelmana on usein niiden alhainen vastausprosentti, ja myös tässä tutkimuksessa vastaajajoukko jäi melko pieneksi, sillä 57 mahdollisesta vastaajasta 12 vastasi kirjoituspyyntöön eli vastausprosentti oli 21. Vastaajajoukko oli lisäksi iän ja tietoteknisten taitojen arvioinnin suhteen melko homogeenista tehden vertailun kirjeiden sisällön ja taustatietojen välillä hedelmättömäksi. Edellä mainituista syistä tutkimuskysymystä muokattiinkin alkuperäisestä vertailuasetelmasta enemmän suuntaan, jossa yksinkertaisesti katsottiin rakkaus- ja erokirjeitä omana aineistonaan tekemättä päätelmiä vastaajien iän tai taitojen pohjalta. Otosjoukon kadosta eli vastaamatta jättäneistä huolimatta vastaajien ikäjakauma vastaa melko hyvin perusjoukon eli kaikkien mahdollisten vastaajien ikäjakaumaa, minkä vuoksi arvioin tutkielman aineiston reliabiliteetin vastaajien vähäisyydestä huolimatta hyväksi.

Tutkielmasta muodostui myös tahtomattani aineiston johdattelemana sellainen, jossa käännösmuistiohjelma nousi tarkastelun keskiöön. Teknologian tutkimusta käännöstieteessä esittelevässä luvussa mainitun kritiikin yksiomaan käännösmuistiohjelmia käsitteleviä tutkimuksia kohtaan voi siis esittää myös tämän tutkielman kohdalla! Tässä tapauksessa käännösmuistiohjelman keskeinen rooli ei kuitenkaan ollut oma valintani, vaan vastaajat yksinkertaisesti osoittivat eniten kirjeitä käännösmuistiohjelmalle. Toisaalta tämän kaltainen tulos oli odotettavissa, sillä valtioneuvoston kanslian kaltaisessa työympäristössä, jossa kaikilla on käytössään yhteinen

käännösmuistiohjelma, jota lisäksi käytetään kaikkiin töihin, on todennäköistä, että ohjelma myös tulee ensimmäisenä mieleen ja on kääntäjälle työssään keskeisin teknologinen apuväline. Vastaajat mainitsivat toki myös muita apuvälineitä, mutta Trados Studio oli selkeässä enemmistössä. Laajemman kuvan saaminen kääntäjän teknologisesta työympäristöstä onnistuisikin todennäköisesti paremmin haastattelututkimuksen tai etnografisen tutkimuksen avulla. Rakkauskirje/erokirjemenetelmää voisi myös täydentää ja syventää haastatteluilla.

Vaikka kyseessä on tapaustutkimus melko pienellä otoksella, tämän tutkimuksen tulokset näyttävät olevan samansuuntaisia kuin Koskisen ja Ruokosen (2017), joiden mukaan kääntäjät eivät ole teknologiavastaisia, mutta eivät pidä huonosti toimivasta teknologiasta. Tätä tutkielmaa varten kerätyissä kirjeissä toistuu myös Koskisen ja Ruokosen (mt.) toteama tehokkuuden korostaminen, mikä kertonee kääntäjän työn nopeus- ja tehokkuusvaatimuksista. Tätä tulosta vasten voi myös olettaa, että kääntäjät käyttävät mielellään teknologisia apuvälineitä, jotka lisäävät tehokkuutta, kun taas työn tekemistä haittaavat apuvälineet eivät ole tervetulleita. Pelkkä perinteisen käytettävyyden tutkiminen ei kuitenkaan nähdäkseni ole mielekästä, sillä esimerkiksi avunsaanti tai kollegoiden tuki saattaa muuttaa kokemuksen huonostakin käytettävyydestä lopulta positiiviseksi – mikä taas ei varsinaisesti ole tuotteen ominaisuuksien vaan ympäristön vaikutusta, mutta ei välttämättä tule esiin käytettävyyden arvioinnissa. Olennaista onkin kääntäjien ja teknologian välistä vuorovaikutusta tutkittaessa ottaa huomioon niin kääntäjä kuin hänen (työ)ympäristönsäkin, jotta kokonaiskuvan muodostaminen onnistuu. Mitä paremmin ymmärrämme kääntäjän ja teknologisten apuvälineiden välistä vuorovaikutusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä ja tunteita, sitä paremmin voimme ymmärtää myös muuttuvaa käännösala.



## LÄHTEET

- Arhippainen, Leena 2009. *Studying User Experience: Issues and Problems of Mobile Services – Case ADAMOS: User Experience (Im)possible to Catch?* Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.
- Battarbee, Katja & Koskinen, Ilpo 2005. Co-Experience: User Experience as Interaction. *CoDesign* 1(1): 5-18. Saatavilla: <https://pdfs.semanticscholar.org/4158/87821b9f6dc34365254c7011ae0ffdd58239.pdf> [Luettu 7.4.2017.]
- Bédard, Claude 2000. Mémoire de traduction cherche traducteur de phrases. *Traduire* 186: 41–49.
- Bower, Gordon & Forgas, Joseph 2000. Affect, Memory and Social Cognition. Teoksessa Eich, Eric; Kihlstrom, John F.; Bower, Gordon H.; Forgas, Joseph P. & Niedenthal, Paula M. *Cognition and Emotion*. Oxford University Press.
- Bowker, Lynne 2005. Productivity vs. quality? A pilot study on the impact of translation memory systems. *Localization Focus* 4(1): 13–20. Saatavilla: [https://www.localisation.ie/sites/default/files/publications/Vol4\\_1Bowker.pdf](https://www.localisation.ie/sites/default/files/publications/Vol4_1Bowker.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Christensen, Tina Paulsen & Schjoldager, Anne 2010. Translation-memory (TM) research: What do we know and how do we know it? *Hermes – The Journal of Language and Communication* 44: 1–13. Saatavilla: [http://pure.au.dk/portal/files/10113/Hermes-44paulsen\\_christensenschjoldager.pdf](http://pure.au.dk/portal/files/10113/Hermes-44paulsen_christensenschjoldager.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Cupchik, Gerald C. 1999. Emotion and industrial design: Reconciling meanings and feelings. Teoksessa C. J. Overbeeke & P. Hekkert (toim.) *Proceedings of the 1st International Conference on Design and Emotion*: 75–82. Delft: Delft University of Technology.
- Dillon, Sarah & Fraser, Janet 2006. Translators and TM: An Investigation of Translators' Perceptions of Translation Memory Adoption. *Machine Translation* 20(2): 67–79.
- Drugan, Joanna 2013. *Quality in Professional Translation: Assessment and Improvement*. London: Bloomsbury.
- Ehrensberger-Dow, Maureen & Hunziker Heeb, Andrea 2016. Investigating the ergonomics of a technologized translation workplace. Teoksessa Muñoz Martin, Ricardo (toim.) *Reembedding Translation Process Research*. John Benjamins Publishing Company.
- Eskelinen, Sari 2012. *Tampereen yliopiston intran käytettävyyys ja käyttäjäkokemus*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Fishbein, Martin, & Ajzen, Icek 1975. *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Forlizzi, Jodi & Battarbee, Katja. 2004. Understanding Experience in Interactive Systems. *Proceedings of DIS2004 – Symposium of Designing Interactive Systems*. Cambridge, MA: ACM. Saatavilla: <http://repository.cmu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=hcii> [Luettu 7.4.2017.]
- Gabriel-Petit, Pabini s.d. *UXmatters: What is User Experience?* Saatavilla: <http://www.uxmatters.com/glossary/> [Luettu 7.4.2017.]
- Hanington, Bruce & Martin, Bella 2012. *Universal Methods of Design: 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions*. Beverly, MA: Rockport.
- Hansen, Gyde 2005. Experience and Emotion in Empirical Translation Research with Think-Aloud and Retrospection. *Meta* 50(2): 511–21.
- Hassenzahl, Marc, Beu Andreas & Burmester Michael 2001. Engineering Joy. *IEEE SOFTWARE January/February 2001*: 2–8. Saatavilla: [http://attrakdiff.de/files/engineering\\_joy.pdf](http://attrakdiff.de/files/engineering_joy.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Hassenzahl, Marc 2004. The Thing and I: Understanding the Relationship Between User and Product. Teoksessa *Funology: From Usability to Enjoyment*. Blythe, Overbeeke, Monk & Wright (toim.) Human-Computer Interaction Series Vol. 3. Kluwer Academic Publishers.
- Hassenzahl, Marc & Tractinsky, Noam 2006. User experience – a research agenda. *Behaviour & Information Technology* 25(2): 91–97. Saatavilla: [http://www-ist.massey.ac.nz/plyons/Papers%20\(by%20others\)/HCI/User%20Experience%20Design/Hassenzahl%20%26%20Tractinsky%202006%20User%20Experience%20Research%20Agenda%20BIT%2025%202%2001449290500330331.pdf](http://www-ist.massey.ac.nz/plyons/Papers%20(by%20others)/HCI/User%20Experience%20Design/Hassenzahl%20%26%20Tractinsky%202006%20User%20Experience%20Research%20Agenda%20BIT%2025%202%2001449290500330331.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Hassenzahl, Marc 2008. User Experience (UX): Towards an Experiential Perspective on Product Quality. *Proceedings of the 20<sup>th</sup> International Conference of the Association Francophone d'Interaction Homme-Machine*. Saatavilla: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/28563226/hassenzahl-ihm08.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1483450962&Signature=71PpW2fFCNGvUGzedbJmQfvfPSw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUser\\_experience\\_UX\\_towards\\_an\\_experient.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/28563226/hassenzahl-ihm08.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1483450962&Signature=71PpW2fFCNGvUGzedbJmQfvfPSw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DUser_experience_UX_towards_an_experient.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Hassenzahl, Marc; Diefenbach, Sarah & Göritz, Anja 2010. Needs, Affect and Interactive Products – Facets of User Experience. *Interacting with Computers* 22: 353–362.
- Hirsjärvi, Sirkka (toim.) 1983. *Kasvatustieteen käsitteistö*. Helsinki: Otava.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Jokinen, Jussi P. P. 2015. *User Psychology of Emotional User Experience*. Akateeminen väitöstutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Kankkunen, Simo 2017. Kysymys kääntäjien käyttämästä teknologiasta pro gradu -tutkielmaan liittyen. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jenna Pikkarainen. Lähetetty 5.1.2017. [Luettu 9.1.2017].
- Kenny, Dorothy 2007. Translation memories and parallel corpora: Challenges for the translation trainer. Teoksessa Kenny, Dorothy & Ryou, Kyongjoo (toim.) *Across Boundaries: International Perspectives on Translation*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing: 192–208.
- Kenny, Dorothy (toim.) 2017. *Human Issues in Translation Technology*. Routledge.
- Koskinen, Kaisa 2008. *Translating Institutions. An ethnographic Study of EU Translation*. Manchester: St. Jerome.
- Koskinen, Kaisa & Ruokonen, Minna 2017. Love Letters or Hate Mail? Translators' technology acceptance in the light of their emotional narratives. Teoksessa *Human Issues in Translation Technology*. Routledge.
- Kouki, Päivi 2015. Valtionhallinnon kieli- ja käännöspalvelut osaksi valtioneuvoston hallintoyksikköä. *Terminfo* 2/2015. Saatavilla: <http://www.terminfo.fi/sisalto/valtionhallinnon-kieli-ja-kaannospalvelut-osaksi-valtioneuvoston-hallintoyksikkoa-258.html> [Luettu 7.4.2017.]
- Kujala, Sari 2003. User involvement: a review of the benefits and challenges. *Behaviour & Information Technology* 22 (1): 1–16. Saatavilla: [https://www.researchgate.net/publication/220208710\\_User\\_involvement\\_A\\_review\\_of\\_the\\_benefits\\_and\\_challenges](https://www.researchgate.net/publication/220208710_User_involvement_A_review_of_the_benefits_and_challenges) [Luettu 7.4.2017.]
- Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Laugwitz, Bettina, Held, Theo & Schrepp, Marten 2008. Construction and Evaluation of a User Experience Questionnaire. *HCI and Usability for Education and Work. Lecture Notes in Computer Science* 5298: 63–76. Saatavilla: [http://www.ueq-online.org/wp-content/uploads/Construction\\_of\\_UEQ1.pdf](http://www.ueq-online.org/wp-content/uploads/Construction_of_UEQ1.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- LeBlanc, Matthieu 2013. Translators on Translation Memory (TM): Results of an Ethnographic Study in Three Translation Services and Agencies. *Translation & Interpreting* 5(2): 1–13.
- LeBlanc, Matthieu 2017. 'I can't get no satisfaction!' Should we blame translation technologies or shifting business practices? Teoksessa Kenny, Dorothy (toim.) 2017. *Human Issues in Translation Technology*. Routledge.
- Mohammadi Dehcheshmeh, Maryam 2017. *Machine Translation and Translation Memory Systems: An Ethnographic Study of Translators' Satisfaction*. Canada: University of Ottawa. Saatavilla: [http://www.ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/35869/1/Mohammadi\\_DeCheshmeh%20Maryam\\_2017\\_thesis.pdf](http://www.ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/35869/1/Mohammadi_DeCheshmeh%20Maryam_2017_thesis.pdf) [Luettu 7.4.2017.]

- Mossop, Brian 2006. Has computerization changed translation? *Meta* 51(4): 787–793. Saatavilla: <https://www.erudit.org/fr/revues/meta/2006-v51-n4-meta1442/014342ar/> [Luettu 7.4.2017.]
- Myers, Brad; Hollan, Jim & Cruz, Isabel 1996. Strategic Directions in Human-Computer Interaction. *ACM Computing Surveys* 28 (4).
- Nielsen, Jakob 1993. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Nielsen, Jakob 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*. Saatavilla: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability> [Luettu 7.4.2017.]
- Nielsen, Jakob & Norman, Don s.d. *The Definition of User Experience*. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> [Luettu 7.4.2017.]
- O'Brien, Sharon 2012. *Translation as Human-Computer Interaction*. School of Applied Language and Intercultural Studies, Dublin City University. Saatavilla: [http://doras.dcu.ie/17541/1/Translation\\_as\\_HCI\\_OBrien.pdf](http://doras.dcu.ie/17541/1/Translation_as_HCI_OBrien.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Ovaska, Salla; Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) 2005. *Käytettävyydstutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos. Saatavilla: [https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen\\_metelmät\\_2005.pdf?sequence=1](https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_metelmät_2005.pdf?sequence=1) [Luettu 7.4.2017.]
- Pickering, Andrew 1993. The Mangle of Practice: Agency and Emergence in the Sociology of Science. *American Journal of Sociology* 99(3): 559–589.
- Pickering, Andrew 1995. *Mangle of Practice: Time, Agency and Science*. Chicago: University of Chicago Press.
- Preece, Jennifer, Rogers, Yvonne & Sharp, Helen 2002. *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Chichester: John Wiley & Sons. Saatavilla: [http://workgroups.clemson.edu/AAH0503\\_ANIMATED\\_ARCH/879Readings/Interaction%20Design%20-%20Beyond%20Human-Computer%20Interaction.pdf](http://workgroups.clemson.edu/AAH0503_ANIMATED_ARCH/879Readings/Interaction%20Design%20-%20Beyond%20Human-Computer%20Interaction.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Pym, Anthony 2011. What technology does to translating. *The International Journal for Translation and Interpreting Research* 3(1): 1–9. Saatavilla: <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/121/81> [Luettu 7.4.2017.]
- Pym, Anthony & Biau Gil, J. R. 2006. Technology and translation (pedagogical overview). Teoksessa Pym, Anthony; Perekrstenko, Alexander & Starink, Bram (toim.) *Translation Technology and its Teaching*. Tarragona, Espanja: Universitat Rovira I Virgili and Intercultural Studies Group. Saatavilla: [http://usuaris.tinet.cat/apym/online/translation/BiauPym\\_TechnologyAndTranslation.pdf](http://usuaris.tinet.cat/apym/online/translation/BiauPym_TechnologyAndTranslation.pdf) [Luettu 7.4.2017.]
- Reeve, Johnmarshall 2005. *Understanding motivation and emotion*. John Wiley, Hoboken, NJ.
- Roto, Virpi 2006. *Web browsing on mobile phones – characteristics of user experience*. Akateeminen väitöstudkimus. Helsinki: Helsingin teknillinen yliopisto.

- Roto, Virpi 2007. *User Experience – quo vadis*. Powerpoint-esitys Nokian sisäisessä Wikissä.
- Roto, Virpi 2009. Demarcating User eXperience. *Human-Computer Interaction – INTERACT, Lecture Notes in Computer Science 5727*: 922. Saatavilla: [http://download.springer.com/static/pdf/701/chp%253A10.1007%252F978-3-642-03658-3\\_112.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Flink.springer.com%2Fchapter%2F10.1007%2F978-3-642-03658-3\\_112&token2=exp=1491578671~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F701%2Fchp%25253A10.1007%25252F978-3-642-03658-3\\_112.pdf%3ForiginUrl%3Dhttp%253A%252F%252Flink.springer.com%252Fchapter%252F10.1007%252F978-3-642-03658-3\\_112\\*~hmac=032be03060dcf24388fc436f47eb9c8edf39c7df463e279342cefb7806636d62](http://download.springer.com/static/pdf/701/chp%253A10.1007%252F978-3-642-03658-3_112.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Flink.springer.com%2Fchapter%2F10.1007%2F978-3-642-03658-3_112&token2=exp=1491578671~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F701%2Fchp%25253A10.1007%25252F978-3-642-03658-3_112.pdf%3ForiginUrl%3Dhttp%253A%252F%252Flink.springer.com%252Fchapter%252F10.1007%252F978-3-642-03658-3_112*~hmac=032be03060dcf24388fc436f47eb9c8edf39c7df463e279342cefb7806636d62) [Luettu 7.4.2017.]
- Roto, Virpi; Vermeeren, Arnold, Law, Effie & Väänänen-Vainio-Mattila Kaisa 2010. *User eXperience Evaluation Methods. Which Method to Choose?* Tutoriaali. SIGCHI Finland ry:n Syysseminaari 1.10.2010. Yle, Helsinki.
- Ruokonen, Minna & Koskinen, Kaisa (tulossa). Dancing with Technology. Translators' Narratives on the Dance of Human and Machinic Agency in Translation Work.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Luku 7.3.4 Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> [Luettu 7.4.2017.]
- Saariluoma, Pertti 2004. *Käyttäjäpsykologia*. Vantaa: WSOY.
- Sinkkonen, Irmeli; Kuoppala, Hannu; Parkkinen, Jarno & Vastamäki, Raino. 2009. *Käytettävyyden psykologia*. Helsinki: Adage.
- Sulkunen, Pekka & Kekäläinen, Olli 1992. *WPindex – laadullisen aineiston analyysiohjelma*. Helsinki: Gaudeamus.
- Suojanen, Tytti; Koskinen, Kaisa & Tuominen, Tiina 2015. *User-Centered Translation: Translation Practices Explained*. London: Routledge.
- Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Tammi.
- Venkatesh, Viswanath & Bala, Hillol 2008. Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda for Interventions. *Decision Sciences* 39(2): 273–312.
- Wilson, Chancey E. 2005. Usability and User Experience Design: The Next Decade. *intercom*, January: 6–9.
- [www.vnk.fi](http://www.vnk.fi) Valtioneuvoston kanslia. [Luettu 7.4.2017.]
- [www.valtioneuvosto.fi](http://www.valtioneuvosto.fi) Valtioneuvosto. [Luettu 7.4.2017.]

- Yi, Mun Y. & Hwang, Yijong 2003. Predicting the use of web-based information systems: self-efficacy, enjoyment, learning goal orientation, and the technology acceptance model. *Institutional Journal of Human-Computer Studies* 59: 431–449. Saatavilla: <https://pdfs.semanticscholar.org/86bd/68dfcdf6f19f3ee54b97112aa3d3ec8b781c.pdf> [Luettu 7.4.2017.]
- Zhang, Ping & Li, Na 2005. The Importance of Affective Quality. *Communications of the ACM* 48(9): 105–108.

## LIITTEET

### Liite 1. Aineistonkeruulomake

#### Kysely teknologisten apuvälineiden käyttökokemuksesta

Tämä kysely on osa käännöstieteen pro gradu -tutkielmaani, jonka tarkoituksena on selvittää tapaustutkimuksen avulla kääntäjien emotionaalista suhtautumista ja käyttäjäkokemusta suhteessa teknologisiin apuvälineisiin. Vastauksia kerätään valtioneuvoston kanslian yksiköiden kääntäjiltä.

Tutkimus sijoittuu kääntämisen sosiologian ja käytettävyydestutkimuksen piiriin. Menetelmänä hyödynnetään käytettävyydestutkimuksessa käytettyä rakkauskirje/erokirjemenetelmää. Tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaisia tunteita kääntäjien ja heidän käyttämänsä teknologian vuorovaikutuksessa syntyy.

Kyselyssä on vain yksi varsinainen täytettävä kohta, jonka lisäksi on 9 taustakysymystä. Vastaaminen vie yhteensä enintään n. 20 minuuttia. Kyselyyn voi vastata aikavälillä **23.1.–6.2.2017**.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Kyselyn tuloksia käsitellään pro gradu -tutkielmassani.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestasi!

Jenna Pikkarainen, Tampereen yliopisto

pikkarainen.jenna.a@student.uta.fi

Tutkielman ohjaaja: professori Kaisa Koskinen, kaisa.a.koskinen@uta.fi

**1.** Ajattele tyypillisiä työskentelyolosuhteitasi tai työpäivääsi. Yritä tavoittaa ensimmäinen, intuitiivinen vastauksesi seuraavaan kysymykseen: Mikä on tärkein ja rakkain teknologinen kääntämisen apuvälineesi? Mikä tuottaa sinulle suurinta iloa päivittäisessä työssäsi? Mistä työkalusta, ohjelmasta tai sovelluksesta et mistään hinnasta luopuisi?

Tai käännä ajatus toisinpäin: Mikä on raivostuttavin jarru työssäsi? Mikä työkalu, ohjelma tai sovellus on käännöstyön kaikkein ärsyttävin haitake tai ei koskaan toimi niin kuin haluaisit? Mistä haluaisit päästä eroon?

Sinulla voi olla myös muita työtehtäviä, mutta pyydän että vastaat nimenomaan kääntämisen näkökulmasta. Pyydän sinua miettimään tietokoneella käytettäviä ohjelmia tai käännöstyökaluja.

Kirjoita alla olevaan tilaan tunteittesi kohteelle tai kohteille mielellään **sekä rakkaudentunnustus että erokirje**, jossa kuvaat mitä tunnet ja miksi. Voit kirjoittaa molemmat kirjeet samaan tilaan peräkkäin. Voit kirjoittaa molemmat kirjeet samalle kohteelle tai valita kummallekin omansa. Älä mieti tehtävää liikaa, vaan luota ensimmäisiin miellelyhtymiisi! Voit palauttaa myös vain jomman kumman kirjeen, jos siltä tuntuu.

Kyselyssä on lopuksi vielä muutama taustatietokysymys.

Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

**Kirjeet voit kirjoittaa allaolevaan laatikkoon. Vastauslaatikon saat suurennettua vetämällä oikeasta alakulmasta.** Voit myös laatia kirjeet tekstinkäsittelyohjelmassa ja kopioida ne sitten kokonaisuudessaan tähän.

## **2. Ikä**

25–30

31–35

36–40

41–45

46–50

51–55

56–60

61–65

65–

## **3. Minulla on tutkinto**

käännöstieteestä

kielistä

muu (täsmennä)

## **4. Käännän kieliparissa**

suomi–englanti

suomi–ruotsi

suomi–venäjä

## **5. Käännöskokemus valtionhallinnossa**

alle 5 vuotta

6–10 vuotta

11–20 vuotta

21–30 vuotta



yli 30 vuotta

**6. Käännöskokemus muualla**

alle 5 vuotta

6–10 vuotta

11–20 vuotta

21–30 vuotta

yli 30 vuotta

**7. Olen käyttänyt teknologisia apuvälineitä (käännösmuistiohjelmia, tekstinkäsittelyohjelmaa tms.) kääntämisen apuna**

1–5 vuotta

6–10 vuotta

11–15 vuotta

16–20 vuotta

yli 20 vuotta

**8. Olen saanut opintojeni aikana koulutusta teknologisten apuvälineiden käyttöön**

kyllä

en

Jos vastasit kyllä, kerro tässä apuväline(et):

**9. Olen saanut koulutusta teknologisten apuvälineiden käyttöön valtioneuvoston kansliassa**

kyllä

en

Jos vastasit kyllä, kerro tässä apuväline(et):

**10. Miten arvioisit omat tietotekniikkataitosi?**

Huonot taidot

Tyydyttävät taidot

Hyvät taidot

Erinomaiset taidot

## ENGLISH SUMMARY

### Introduction

Both the translation industry as well as translation as a profession have changed rapidly in the recent years. One factor influencing this rapid change has been the introduction of various technologies, which have moulded the translator's workplace towards a more technological direction. Especially technologies developed for the needs of the translation industry (e.g. translation memory tools, machine translation tools) have challenged and changed both the workplace and the working practices of translators in a way that has also been widely criticised (see e.g. Mossop 2006, Bowker 2005, Pym & Gil 2006, Pym 2011). The field of professional translation might thus be nowadays called *Translator-Computer Interaction* (O'Brien 2012).

New technologies and tools are often introduced to enhance efficiency and speed, but the mere use of these tools does not yet guarantee the fulfilment of these objectives. Low adoption and underutilisation of technologies are presumably prominent factors in explaining why investments into IT might not increase productivity – and in worst case scenarios might lead to financial losses (Venkatesh & Bala 2008). As technologies become increasingly central in the workplace, it is also important to examine the acceptance of such tools (ibid.). This also applies to the field of translation where new tools are introduced frequently. Therefore, examining the interaction between the translator and their technologies from the viewpoint of usability, user experience and, above all, emotions, is significant. Usability, emotions, and other psychological factors have a central role in the acceptance of new tools and technologies. A positive mood may, for example, affect the user in a way that they tolerate minor usability issues during the use of a system or product, whereas poor usability may result in giving up on the use of a product because of feelings of disappointment and frustration (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2009). Thus, emotions, however 'soft' they might appear, also bear significant economic weight (Koskinen & Ruokonen 2017).

Translators may have in the past been assumed to oppose new technologies or have a 'negative mindset' towards using technological tools (e.g. Drugan 2013, 24) but as Koskinen & Ruokonen (2017) point out, the results to support or disprove this argument are not very recent (see e.g. Dillon & Fraser 2006, 68) or they are limited to a particular context (e.g. LeBlanc 2013). The studies concerning technology have also almost exclusively concentrated on translation memory tools or machine translation tools, although the technological environment of translators covers various tools, devices, and software. Recent studies (e.g. Koskinen & Ruokonen 2017) seem to disprove the technology-averseness of translators, as they suggest that translators are not opposed to technology

as such, but are dissatisfied with poor usability. In the interaction of translator and computer, however, emotions are still a fairly under-researched area (Koskinen & Ruokonen 2017). In the field of usability research, the concept of *user experience* (UX) that incorporates emotions has also become an increasingly popular subject of research only in the recent years, as the interest for a broader view on usability and on the hedonic aspects of products (e.g. pleasure, fun, and joy) has increased (Hassenzahl 2004, 31).

The aim of this study is to combine the research of user experience and translator's emotions and examine what kind of emotions are present in translator-computer interaction. The focus of the study is on one hand the emotions themselves, and on the other their relation to Nielsen's (1993) five usability attributes: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. The aim is to achieve a more comprehensive understanding of the emotions that the interaction with technology evokes and to also understand the relationship between these emotions and the usability of these technologies.

As the data for this study, during the spring of 2017, the 57 translators working in the Prime Minister's Office were asked to write a love or break-up letter to the technology or tool of their choice. The Prime Minister's Office is a ministry led by the Prime Minister of Finland. The ministry is responsible for monitoring the implementation of the Government's political programme, and it also assists the Prime Minister in the general management of Government functions. The Office provides coordinated language services for the entire government, and it is therefore a significant employer for experts in translation, terminology and other language services. The language services of the office are divided into three departments: the Swedish department, the department of foreign languages (English and Russian), and the support department, which is in charge of outsourcing translation commissions.

The method used for this study, the love letter/break-up letter method, originates from usability research, where it is used to examine how people connect with devices and objects emotionally (Hanington & Martin 2012, 114). The method has been previously used by Koskinen & Ruokonen (2017), and it has proved to be a fruitful approach into researching translators' emotional attachments. Out of the 57 possible respondents, 12 wrote a love letter and/or a break-up letter for the tool of their choice. In all, the data consisted of 18 letters.

In the following sections, I first present some definitions of user experience and examine the relationship between usability, user experience, and emotions. I then discuss the methodology and data used for this study. Then I present and analyse the central findings and discuss their meaning.

## **Usability, user experience, and emotions**

User experience (UX) is a trending area of research in the field of usability, but there seems to be no consensus on its exact definition. The definitions of user experience are quite varied: some concentrate on the mental processes of the user during the use, and others regard the context of use, previous experiences, and product characteristics as part of user experience. Before discussing these definitions more in detail, it is worth examining the relationship of user experience and usability.

Essentially, usability means the degree to which a product, system, or software can be used by specified consumers to achieve their objectives effectively, efficiently and in a satisfactory manner in a specified context of use (ISO-9241-11 in Ovaska, Aula & Majaranta 2005, 4). Traditional usability research is usually more interested in the product or system and its attributes rather than on the user, but usability and user experience are nevertheless closely intertwined. The usability of a product has an effect on the user experience, and at the same time it is difficult to define good or bad usability without any information on the user experience. If a product's usability is poor, it is highly unlikely that it can produce a good user experience, no matter what the user's motivations or needs are. In the end, usability can be considered as the user's subjective experience of the use of a product (Suojanen, K. Koskinen & Tuominen 2015, 14). Therefore, gathering information about user experience is also important. Compared to traditional usability research, the research on user experience emphasises the positive emotions and affects (e.g. fun and pride) that are present in the interaction with products, whereas usability usually concentrates on preventing frustration and dissatisfaction (Hassenzahl & Tractinsky 2006, 93).

Despite this, usability research is not merely one-sided study of user interfaces, but it includes various components. Perhaps the most frequently utilised are Jakob Nielsen's (1993) five usability attributes, which are

1. Learnability: When users encounter the design for the first time, how easy is it for them to accomplish basic tasks?
2. Efficiency: How quickly can users perform tasks once they have learned the design?
3. Memorability: When users return to the design after a period of not using it, how easily can they reestablish proficiency?
4. Errors: How many errors do users make? How severe are these errors? How easily can they recover from the errors?
5. Satisfaction: How pleasant is the design to use?

Some user experience definitions (e.g. Gabriel-Petit on his UXmatters webpage) also include various, if not all, of these attributes as the key elements affecting user experience. However, other researches emphasise the user instead of the product. For example, Hassenzahl (2008) defines user experience as a ‘momentary, primarily evaluative feeling (good-bad) while interacting with a product or service.’ By this definition Hassenzahl shifts the attention from the product and materials to humans and feelings, in other words to the subjective side of product use. Hassenzahl (2008) also argues that good user experience consists of the fulfilment of both the *pragmatic* (task-oriented, ‘do-goals’) and *hedonic* (self-oriented, ‘be-goals’) aspects, and that usability gets its value only through its ability to facilitate the pursue of meaningful be-goals.

Forlizzi and Battarbee (2004) emphasise the role of emotions in user experience as well. According to Forlizzi and Battarbee, emotions are an essential part of all human experience and they also have an important role in the interaction between humans and products. Emotions affect the way we intend to interact with products, the way that interaction actually takes place, and the perceptions that form during these interactions. Emotions are also acknowledged in the definition of user experience by Battarbee & I. Koskinen (2005), where user experience is seen as a context-bound, temporary experience that is formed in the interaction between people and products. However, Battarbee and I. Koskinen (2005) also argue that social context should be considered when examining user experience, as humans are inherently social.

In these definitions, emotions seem to be the core of user experience and precisely what separates it from usability. Emotions also affect the use and acceptance of technologies. Users are not always logical and rational, and emotions have a significant role in technology acceptance, though it is rarely acknowledged (Zhang & Li 2005, 105). Emotions are an interesting aspect of user experience, since they may affect the experience in an unforeseeable way. For example, negative emotions and beliefs may lessen the user’s ability to tolerate the possible issues of a product, whereas positive emotions might result in perseverance and resilience and the user tolerates problems better. Thus, mere usability does not thoroughly explain the actual use of a product, but emotions also play a part in the interaction, even though they might not result from it directly. (Sinkkonen et al. 2009, 248.) User experience hence depends not only on the product, but also the user, their mood, personality, previous experiences, and the context of use all have a role in the development of user experience (Sinkkonen et al. 2009, 260–261). A person’s beliefs about themselves or the product play a part as well: a user might believe they will encounter problems using the product or they might think they do not have the necessary IT skills. The comprehensiveness of emotions thus makes it an interesting area of research in user experience.

## Research methodology

For the purpose of exploring the emotional side of user experience, the translators of the Prime Minister's Office were asked to write a love letter and a break-up letter to a tool or programme of their choice. The method of writing a love letter or a break-up letter to inanimate objects has been used in usability research in situations where the focus is on the emotions attached to devices and objects (Hanington & Martin 2012, 114). The method is qualitative and free-form in nature and was chosen for this study because as Koskinen and Ruokonen (2017) point out, the method is designed to trigger emotional responses and is therefore ideal for teasing out emotions and attitudes towards various tools. The respondents were also instructed to choose the subject of their letter(s) freely, with the specification of concentrating on technological devices or programmes. This way it became possible to examine whether a specific device, programme, or tool would stand out from the data.

Following along the task instructions given by Koskinen and Ruokonen (2017) in their study, the request to write a love letter and a break-up letter was in this case also given in a rather broad manner, with the exception of requesting to think of technological devices. The translators were asked to trust their first instincts and go with their 'gut feeling':

Picture yourself in the space where you normally work with your translation assignments. Try to capture your first, intuitive reaction to the following question: What is the greatest technological device or support for you when translating? What gives you the greatest pleasure? Which tool, programme, or software would you be most reluctant to lose?

Or do some reverse thinking: What is the most annoying hindrance you need to deal with? Which tool, programme, or software is the most unpleasant or never works the way you want it to? What would you be happy to get rid of?

The respondents were asked to write both a love letter and a break-up letter to the device of their choice, but they also had the possibility of writing only one or the other. After writing the letter(s), the respondents were asked to answer nine background questions which concerned their age, education, the language pair they translated in, translation experience, the possible training they had received for the use of technologies, and their perceived IT skills. The data was collected during spring 2017 and 18 letters were collected from 12 respondents. Of these 12 respondents, 10 translated in the language pair Finnish–Swedish and two in Finnish–English. The majority of the respondents (eight out of 12) were over 51 years of age. Of the 18 letters, 11 letters were deemed love letters and 6 break-up letters. One letter was considered ambivalent, meaning it was not clearly a love letter not a break-up letter.

## Results and analysis

In my analysis, I first divided the data in the previously mentioned main categories of love letter or a break-up (or ambivalent) letter. Headings such as ‘love letter’, ‘my greatest aid’ or clauses/sentences containing adjectives or verbs indicative of liking or loving (e.g. ‘I wouldn’t give up x’, ‘x is the most important tool for me’) were deemed indications of love letters; in contrast, letters containing expressions indicative of hate or dislike (e.g. ‘the most annoying hindrance to my work’) were considered break-up letters. Nevertheless, in the end, the ‘general tone’ of the letter was what mattered the most – and if a respondent had given their letter the heading ‘love letter’ but criticised the tool of their choice in that letter as well, I followed along the categorisation provided by the respondent. In the quotations provided below, the respondents are referred to by a code number, which is followed by a letter indicating whether the quote is taken from a love letter (L), a break-up letter (B), or an ambivalent letter (A).

After mapping the letters into these two categories, they were further divided based on the tool, device, or programme they were assigned to. In three letters, several devices were mentioned, whereas the rest of the letters concentrated on only one. The results of both the categorisation into love/break-up letters, as well as the subjects of the letters, are seen in Table 1.

Technology	Love letter	Break-up letter	Ambivalent letter	Total
Trados Studio 2015	10	2	1	13
Kieku	-	2	-	2
Lync	1	-	-	1
Microsoft Word	1	-	-	1
Nationalencyklopedin	1	-	-	1
Computer screen	-	1	1	2
Office chair	1	-	-	1
Internet connection	-	1	-	1
<b>Letters in total</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

**Table 1.** The subjects of love letters, break-up letters and ambivalent letters.

By far the most popular subject of both love and break-up letters was the translation memory tool Trados Studio, which received ten love letters, two break-up letters and it was also mentioned in the only ambivalent letter. Kieku, a software used to measure working hours and tasks completed, received two break-up letters, and the more physical device, computer screen, received a break-up

letter and it was mentioned in the ambivalent letter as well. Instant message application Lync, Microsoft Word, Swedish encyclopaedia Nationalencyklopedin, office chair, and (erratic) Internet connection were also mentioned in the letters.

### **Trados Studio and Nielsen's usability attributes**

After examining the number of love letters, break-up letters, and their subjects, the letters were mapped against Nielsen's (1993) usability attributes. Because the most popular subject of all letters was Trados Studio, in this section I will examine the letters that were assigned to it and their relation to usability attributes.

Translation memory tool Trados Studio is a computer-assisted translation software suite, and it has been in compulsory use in the Prime Minister's Office since 2015. Before this, the translators could choose between Trados Studio and another memory tool, Wordfast, and in some cases translators had no translation memory tool in their use.

The letters assigned to Trados Studio were mapped against Nielsen's (1993) five usability attributes to examine which attributes seem to affect user experience and the positive or negative emotions that form during the use. As Koskinen and Ruokonen (2017, 19) point out, the element of satisfaction is in-built in the love/break-up letter method, and therefore all letters belong to this category at least to some extent. Therefore, the attribute of satisfaction is delimited to direct verbalisations of emotional or physical (dis)comfort (ibid.).

During the analysis, the attribute of learnability was extended to include an educational aspect, which in this case means that the programme teaches its user and provides new information. This extension was considered necessary because some of the respondents mentioned this aspect in their letters. Nielsen's fourth attribute, errors, was also modified, as it was divided into two categories; *system errors* and *product errors*. This modification was done following Koskinen and Ruokonen (2017, 20), because the data of this study also contained comments on the errors the system may introduce into the end product (i.e. the translation). Table 2 presents the frequency of the usability attributes that were commented on the letters and whether the attribute in question received positive or negative comments.



		Love letter		Break-up letter		Ambivalent letter	
Tone		pos.	neg.	pos.	neg.	pos.	neg.
Learnability	Learnability	1	2		1		
	Educational aspect	1					
Efficiency		8	1				1
Memorability		1					
Errors	System errors		1				1
	Product errors		2				
Satisfaction		2					
Letters not containing references to usability		2		1			

**Table 2.** Usability attributes and their tone in the letters.

Of the 13 letters assigned to Trados Studio, three did not contain references to usability, whereas of the 10 letters that did, most of them contained references to more than one attribute. As the table shows, the respondents' expressions of positive emotions are dominantly linked to efficiency, and all but one love letter to Trados Studio contained positive expressions related to efficiency. The lack of efficiency was also mentioned in one love letter. Efficiency was commented in a number of ways, and Trados Studio was praised for its speed and ability to 'take on some of the weight during the long and exhausting journey towards a finished translation' (R1-L, author's translation). The respondents seemed to be thankful that Trados Studio sped up their work and that it provided an opportunity to work in collaboration with colleagues more efficiently. The software also took on the tedious part of translation because it filled the segments already translated previously.

Conversely, the lack of efficiency was also mentioned in one love letter, where the respondent considered Trados Studio to speed up their work, but also mentioned that 'you have certain features that do not help me at my work' (R5-L, author's translation).

Interestingly, errors – neither system or product errors – were not mentioned in break-up letters, but they were mentioned in a negative tone in love letters and in the one ambivalent letter. In these letters, the expressions seemed to follow a certain kind of pattern, where the respondents first expressed positive emotions towards the translation memory tool (for example because of its efficiency), and

then criticised it for system or product errors. It might be that the respondents valued the efficiency of the tool so much that they also tolerated the possible errors it might generate and did not consider these to be a reason to break up with the software.

The learnability of Trados Studio received both positive and negative comments. In nearly all letters that contained comments on learnability, the tool was described as ‘complex’ – one that cannot be learned completely in one day, or even during years’ of use. However, only one respondent considered the poor learnability of the programme significant enough to write a break-up letter because of it. Because of this, one could assume that the learnability of the programme is nevertheless in the end *good enough* to perform the tasks needed. The respondents also mentioned that they usually get help easily if they encounter problems with Trados Studio; this might also contribute to the positive user experience.

In all, the attributes of usability that received the most comment in the letters were efficiency (10 comments), errors (4 comments), and learnability (4 comments). Efficiency thus appears to be the central usability attribute to evoke expressions of positive (and negative) emotions. Expressions of satisfaction and memorability were in the minority. When considering satisfaction, the reason for this might be because of the author’s way of analysing the expressions of satisfaction (which was quite limited) and because the respondents might have considered a love letter (or a break-up letter in the case of dissatisfaction) in itself to express their satisfaction towards a tool enough without explicitly mentioning it in the letter. It might also be that the tool’s memorability does not evoke strong positive or negative emotions, and therefore memorability is not considered important when respondents are asked to write love or break-up letters, which direct towards expressing strong emotions.

The three letters that did not contain references to usability did, however, contain comments on the tool’s *utility*, which Nielsen (2012) regards as one key attribute to usability along the five attributes discussed previously. Nielsen (2012) considers usability and utility as equally important and together they determine whether something is *useful*.

## **Discussion and conclusions**

In this study, my objective was to examine the emotions that are present in the translator-computer interaction. The focus of the study was on one hand the emotions themselves, and on the other their relation to Nielsen’s (1993) five usability attributes: learnability, efficiency, memorability, errors, and pleasure. The aim was to achieve a more comprehensive understanding of the emotions that the interaction with technology evokes and to also understand the relationship between these emotions

and the usability of these technologies. Using the love/break-up letter method to achieve these aims proved to be quite fruitful and even though the data collected contained a fairly small number of letters, they provided interesting material to analyse. It is to be noticed, though, that the data represents *reported* affect and *discursively constructed* tales of emotions, and does not allow direct access to the respondents' psychological states (Koskinen & Ruokonen 2017).

The respondents wrote 11 love letters and 6 break-up letters (and one ambivalent letter), which seems to suggest that for the most part, technology is considered a positive aspect of translators' work. Especially the efficiency of technologies received positive comments and seemed to evoke positive emotions. This might indicate that in the workplace the pragmatic aspects (task-oriented 'do-goals') are essential to good user experience. Even though Hassenzahl (2008) argues that in good user experience, both the pragmatic and hedonic aspects are fulfilled, it also seems to apply that in the end the evaluation of products and user experience is context-dependent (Hassenzahl 2004, 41) – and in the workplace, it is more likely that pragmatic aspects are the primary ones to be fulfilled.

Translation memory tool Trados Studio received the most love letters and positive comments, which is understandable as it can be assumed to be the tool most used by translators in their work – and one that (usually) speeds up their work the most. However, the tool was also frequently criticised for its non-functioning features, errors, and complexity, even though the majority of respondents did not assign a break-up letter to Trados Studio because of these. Trados Studio might thus be considered a tool that functions *well enough* for the respondents to achieve a positive user experience, and therefore they also tolerate the tool's occasional poor usability.

The findings of this study seem to be similar of Koskinen and Ruokonen's (2017) results, which indicate that translators do not seem to dislike technology as such, but they do dislike non-functioning technology and poor usability. The letters collected for this study also highlight efficiency, which likely indicates that speed and efficiency are an important aspect of translators' work. However, good user experience might also result from the support of colleagues or from the help of an expert when facing issues. Therefore, the research on translator-computer interaction should consider not only translators and the technologies they use, but also the (social) context where the use of technologies happens. The better we understand this interaction and all aspects affecting it, the better we can understand the professional field of translation.